



UNIVERSIDAD  
BOLIVARIANA  
DEL ECUADOR

## TRABAJO DE TITULACIÓN



**UNIVERSIDAD BOLIVARIANA DE ECUADOR**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

### **TEMA**

Procedimiento para el otorgamiento de microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito,  
Ambato Limitada.

### **Autor/es:**

Luis Hernán Chango Andagana

Freddy Patricio Pachacama Haro

### **Tutor/a:**

Ph. D. Lliney Portela Peñalver

**ECUADOR – DURAN - 2024**



La Universidad para todos



## DEDICATORIA

Este trabajo de titulación la dedico a mi cuatro mujeres valientes mi esposa Rosa y a mi tres hijas Jessica, Patricia e Isamar por quienes ice todo el esfuerzo ya que en momento más difíciles fueron ellas quienes me alentaron a seguir adelante con sus palabras y actos de ayuda, la comprensión, la paciencia que tuvieron durante el transcurso de la carrera donde sacrificaron el tiempo por mí, también la dedico a mis padre quienes me trajeron a este mundo y me educaron para ser persona de bien, gracias a las bendiciones y oraciones de ellos me da fortaleza para continuar con más logros, gracias todos que he mencionado he logrado lo que parecía tan lejos o imposible de conseguir.

*Luis Hernán Chango Andagana*

Con profundidad gratitud, Dedico este Master a:

- Mi hijo Liam, por ser mi inspiración.
- Mis padres, Victor y Patricio, por su amor y apoyo incondicional.
- Mis hermanos por su cariño
- Mis maestros, por su guía y sabiduría
- Mi amigo Eliaz, por su amistad y apoyo
- Y a mí mismo, por la perseverancia y dedicación.

*Freddy Patricio Pachacama Haro*



## TRABAJO DE TITULACIÓN

### AGRADECIMIENTO

Agradecemos a dios por darnos la vida, fortaleza y capacidad para continuar preparándonos, a la tutora que ha apoyado en todo momento para desarrollar este trabajo final, a todos los maestros y maestras quienes han impartido sus conocimientos y estoy seguro que la semilla que sembramos cayeron tierra fértil, agradecemos a la administración de la Cooperativa de ahorro crédito quienes nos ayudaron a realizar el trabajo de grado donde estuvieron dispuestos a ayudar proporcionando información requerida y a todos nuestros familiares quienes fueron la base fundamental para cristalizar el sueño de llegar a obtener la maestría.

*Luis Hernán Chango Andagana & Freddy Patricio Pachacama Haro*



La Universidad para todos

**RESUMEN**

La investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Limitada, el objetivo principal fue presentar un procedimiento técnico y organizado que mejore la entrega de microcréditos, para lograr esto, se evaluó la situación actual del proceso crediticio, se elaboraron etapas claras para su implementación y se probó la propuesta mediante simulaciones prácticas, la metodología utilizada fue de enfoque mixto, en el aspecto cuantitativo, se revisaron indicadores financieros e institucionales; en el lado cualitativo, se llevaron a cabo entrevistas y encuestas con el personal de la cooperativa y sus socios, se aplicó un diseño bibliográfico, documental y de campo, utilizando métodos inductivos, deductivos y analíticos, lo que permitió una evaluación completa del proceso crediticio. Se identificaron problemas importantes como altos niveles de impago, trámites burocráticos largos, falta de educación financiera y escasa digitalización, estas cuestiones dificultan una gestión adecuada del crédito y afectan negativamente a los socios y a la sostenibilidad financiera de la cooperativa. La propuesta que se realizó permite que se reduzca el tiempo de aprobación, disminuya el riesgo de impago y aumente la objetividad en el análisis de las solicitudes. La estructura sugerida abarca desde la recepción de las solicitudes hasta el seguimiento tras el diseño, cumpliendo con la normativa actual y adaptándose a las necesidades específicas de la cooperativa. Además, contribuye a la mejora de la administración del crédito, contribuye a la sostenibilidad financiera y favorece una relación más sólida con los socios, por otro lado, es aconsejable formar el equipo en el uso de herramientas tecnológicas y en el análisis de riesgos crediticios. También se sugiere establecer colaboraciones con escuelas para mejorar la educación financiera de miembros, incluir plataformas digitales que faciliten el seguimiento del proceso es otra acción importante, estas contribuirán a un avance constante, mayor claridad y eficiencia en las operaciones.

**Palabras claves:** microcréditos, procedimiento crediticio, cooperativas de ahorro y crédito



## ABSTRACT

The research was conducted at the Ambato Savings and Credit Cooperative Limited. The main objective was to present a technical and organized procedure to improve the delivery of microcredits. To achieve this, the current status of the credit process was evaluated, clear stages for its implementation were developed, and the proposal was tested through practical simulations. The methodology used was a mixed approach. On the quantitative side, financial and institutional indicators were reviewed. On the qualitative side, interviews and surveys were conducted with cooperative staff and its members. A bibliographic, documentary, and field design was applied, using inductive, deductive, and analytical methods, which allowed for a complete evaluation of the credit process. Significant problems were identified, such as high levels of default, lengthy bureaucratic procedures, lack of financial education, and poor digitalization. These issues hinder proper credit management and negatively affect members and the financial sustainability of the cooperative. The proposed approach reduces approval times, lowers the risk of default, and increases objectivity in the analysis of applications. The suggested structure covers everything from application receipt to post-design follow-up, complying with current regulations and adapting to the specific needs of the cooperative. It also contributes to improved credit management, contributes to financial sustainability, and fosters a stronger relationship with members. It is also advisable to train the team in the use of technological tools and credit risk analysis. It is also suggested to establish partnerships with schools to improve members' financial education. Including digital platforms that facilitate process monitoring is another important step; these will contribute to steady progress, greater clarity, and greater efficiency in operations.

**Keywords:** microcredit, credit procedure, savings and credit cooperatives



## ÍNDICE GENERAL

COPIA INFORME DE SIMILITUD .....	iv
CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES Y DECLARATORIA AUTORAL.....	v
AVAL DEL TUTOR DE LA TESIS .....	vi
DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
ÍNDICE GENERAL.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiv
LISTADO DE ANEXOS .....	xv
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>Planteamiento del problema</b> .....	3
<b>Formulación del problema</b> .....	3
Objetivos .....	4
<b>Objetivo general</b> .....	4
<b>Objetivos específicos</b> .....	4
CAPÍTULO 1: FUNDAMENTOS TEÓRICOS ACERCA DE LOS MICROCRÉDITOS .....	7
<b>1.1. Sistema financiero</b> .....	7
<b>1.2. Las cooperativas en el desarrollo económico</b> .....	11
<b>1.3. Microcrédito en las cooperativas de ahorro y crédito</b> .....	20



CAPÍTULO 2: PROCEDIMIENTO PARA EL OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITOS ..... 32

2.1. **Justificación de la Investigación** ..... 32

2.2. **El otorgamiento de microcréditos en cooperativas de crédito** ..... 35

2.3. **Validación del Instrumento** ..... 38

2.4. **Análisis de resultados** ..... 42

**Entrevista al Gerente general de la cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.** . 42

2.5. **Cuestionario aplicado a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.** ..... 44

2.6. **Problemas y limitaciones en el otorgamiento de microcréditos** ..... 53

CAPÍTULO 3: PROCEDIMIENTO PARA EL OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LIMITADA. .... 56

CONCLUSIONES ..... 72

RECOMENDACIONES ..... 74

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ..... 75

ANEXOS.....



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Tipos de herramientas tecnológicas .....	19
<b>Tabla 2.</b> Expertos en microfinanzas y administración cooperativa.....	39
<b>Tabla 3.</b> Validación del instrumento en microfinanzas y administración cooperativa .....	40
<b>Tabla 4.</b> Población de estudio.....	41
<b>Tabla 5.</b> Análisis de la entrevista aplicada al gerente general.....	42
<b>Tabla 6.</b> Nivel de conocimiento .....	45
<b>Tabla 7.</b> Forma de otorgar el microcrédito.....	46
<b>Tabla 8.</b> Dificultades en su trabajo al gestionar los microcréditos.....	47
<b>Tabla 9.</b> Requisitos para acceder a un microcrédito adecuados .....	47
<b>Tabla 10.</b> Proceso de análisis y aprobación.....	48
<b>Tabla 11.</b> Claras y actualizadas las normativas internas .....	49
<b>Tabla 12.</b> La cooperativa cuenta con herramientas tecnológicas adecuadas.....	50
<b>Tabla 13.</b> Mejorar el proceso de evaluación.....	51
<b>Tabla 14.</b> Nivel de capacitación .....	52
<b>Tabla 15.</b> Implementación de procesos .....	53

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1.</b> Procesos necesarios para investigar al socio .....	22
<b>Gráfico 2.</b> Factores de Evaluación .....	30
<b>Gráfico 3.</b> Esquema metodológico de la investigación .....	37
<b>Gráfico 4.</b> Nivel de conocimiento .....	45
<b>Gráfico 5.</b> Forma de otorgar el microcrédito .....	46
<b>Gráfico 6.</b> Dificultades en su trabajo al gestionar los microcréditos.....	47
<b>Gráfico 7.</b> Requisitos para acceder a un microcrédito adecuados.....	48
<b>Gráfico 8.</b> Proceso de análisis y aprobación.....	49
<b>Gráfico 9.</b> Claras y actualizadas las normativas internas .....	49
<b>Gráfico 10.</b> La cooperativa cuenta con herramientas tecnológicas adecuadas.....	50
<b>Gráfico 11.</b> Mejorar el proceso de evaluación .....	51
<b>Gráfico 12.</b> Nivel de capacitación .....	52
<b>Gráfico 13.</b> Implementación de procesos .....	53

**LISTADO DE ANEXOS**

**Anexo 1.** Validación del instrumento - Alfa de Cronbach..... 83

**Anexo 2.** Entrevista al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.  
..... 84

**Anexo 3.** Cuestionario aplicado a los empleados del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. .... 86



## INTRODUCCIÓN

En América Latina, el acceso a la financiación es un factor clave para el desarrollo económico, especialmente para los pequeños empresarios y los sectores vulnerables. Sin embargo, la microfinanciación se ha enfrentado a varios retos que limitan su impacto. Entre ellos se encuentran las altas tasas de interés impuestas por algunas instituciones financieras, que dificultan el acceso de las pequeñas empresas a créditos asequibles (Pérez, 2019). Además, la falta de regulaciones adecuadas y la informalidad de muchas actividades económicas generan incertidumbre tanto para los prestamistas como para los prestatarios. A pesar de estos obstáculos, las cooperativas de ahorro y crédito han surgido como una alternativa viable, promoviendo la inclusión financiera de los sectores de bajos ingresos a través de condiciones crediticias más flexibles y adaptadas a las realidades socioeconómicas de la región (Cormann, 2024).

En Ecuador, las cooperativas de ahorro y crédito son importantes dentro de la economía popular y solidaria. Estas instituciones han permitido que amplios segmentos de la población accedan a servicios financieros que de otra manera estarían fuera de su alcance debido a las estrictas políticas crediticias de los bancos tradicionales (Banco Central del Ecuador, 2022). Según datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), el sector cooperativo ha crecido de manera sostenida en los últimos años, convirtiéndose en una fuente esencial de financiación para microempresarios y emprendedores (2024). Sin embargo, este crecimiento también ha traído consigo importantes retos, como el aumento de los niveles de morosidad, la dificultad para garantizar el cumplimiento de las obligaciones financieras de los beneficiarios y la falta de capacitación en el manejo de los recursos crediticios. Además, es

necesario modernizar y digitalizar los procesos administrativos para agilizar el servicio y reducir los costes operativos.

En la provincia de Tungurahua, caracterizada por su dinamismo comercial e industrial, las cooperativas de ahorro y crédito juegan un papel fundamental en el financiamiento de pequeños negocios, empresas familiares y sectores productivos locales. La región tiene una fuerte tradición empresarial, especialmente en sectores como la manufactura, el comercio y la producción agroindustrial (Calderón, 2024). Sin embargo, la falta de educación financiera entre los microempresarios, el acceso limitado a las tecnologías digitales y la informalidad de muchas actividades comerciales dificultan la consolidación de los programas de microcrédito. Las barreras burocráticas y la ausencia de asesoría adecuada en el manejo de los recursos financieros también contribuyen a que los prestatarios enfrenten problemas para cumplir con sus obligaciones crediticias (Carvajal, 2021).

Este es el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., una institución que ha desempeñado un papel clave en la promoción de las finanzas inclusivas en la región. Su objetivo es ofrecer microcréditos a emprendedores y pequeños comerciantes, permitiéndoles desarrollar sus negocios y fortalecer la economía local. Sin embargo, se enfrenta a varios problemas relacionados con su proceso de concesión de préstamos, como la falta de una evaluación eficaz del perfil financiero de los solicitantes, la necesidad de modernizar sus mecanismos de control de riesgos y la optimización de los tiempos de respuesta para la aprobación y el desembolso de los préstamos.

Enfrentar estos desafíos es esencial para asegurar que la concesión de microcréditos cumpla su propósito social y económico. La implementación de trámites más eficaces, claros y técnicos y sustentablemente fundamentados, se logra no solo aumentar la confianza de los

socios y beneficiarios, sino también fomentar una administración del crédito más sostenible. Abordar las fallas actuales ayuda a minimizar el riesgo de impagos, elevar la calidad de la cartera de créditos y expandir el acceso al servicio, beneficiando así el crecimiento equitativo y el desarrollo de los sectores más desfavorecidos.

### **Planteamiento del problema**

A través de una investigación de campo se identificó que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. tiene los siguientes problemas en su procedimiento de concesión de microcréditos. En primer lugar, hay altos niveles de morosidad, ya que muchos beneficiarios tienen dificultades para hacer frente a los pagos debido a una evaluación inadecuada de su capacidad de endeudamiento. Además, hay una falta de educación financiera, lo que impide a los solicitantes gestionar adecuadamente su crédito y sus finanzas personales.

Otro problema identificado es la duración de los procesos burocráticos, ya que los plazos de aprobación y desembolso de los préstamos pueden prolongarse, lo que afecta a la rapidez con la que los empresarios pueden acceder a los recursos. Asimismo, se ha detectado un limitado acceso a las tecnologías, lo que dificulta la digitalización de los servicios financieros y reduce la inclusión de sectores rurales y personas con baja alfabetización digital.

Ante esta situación, es necesario analizar y mejorar los procedimientos de otorgamiento de microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., con el fin de optimizar la eficiencia, reducir los riesgos financieros y fortalecer el impacto positivo en la economía local.

### **Formulación del problema.**

- ¿Cómo contribuir al perfeccionamiento del proceso de otorgamiento de microcréditos en Cooperativa de Ahorro y Crédito, Ambato Limitada?

### **Preguntas de investigación**

1. ¿Qué son los microcréditos y qué incidencia tienen en el desempeño de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Limitada?
2. ¿Cómo organizar y estandarizar el otorgamiento de microcréditos en La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Limitada?
3. ¿Organizar el proceso de otorgamiento de créditos mitigará los incumplimientos de pagos de los socios por el correcto análisis para la entrega de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Limitada?
4. ¿La organización del proceso de otorgamiento de crédito permitirá el cumplimiento de regulaciones existentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Limitada?

### **Objetivos**

#### **Objetivo general**

Proponer un procedimiento para concesión de microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Ambato Limitada.

#### **Objetivos específicos**

1. Fundamentar teóricamente acerca de la importancia de los microcréditos para las cooperativas.
2. Elaborar el enfoque metodológico de la investigación.
3. Identificar problemas y limitaciones del proceso de microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Ambato Limitada.

### **Declaración de las variables o categorías de la investigación a declarar**

#### **Hipótesis**

La identificación de problemas y limitaciones del proceso de microcréditos en la Cooperativa

de Ahorro y Crédito, Ambato Limitada permite la propuesta de perfeccionamiento de su manual de procesos.

- **Variable independiente:** Problemas y limitaciones del proceso de microcréditos
- **Variable dependiente:** Manual de procesos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Ambato Limitada.

Para cumplir con los objetivos del estudio, se utilizó una metodología de enfoque mixto, combinando el análisis cuantitativo y cualitativo para evaluar el proceso de otorgamiento de microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Limitada. Se realizó un estudio descriptivo con un diseño bibliográfico, documental y de campo. Se aplicaron métodos inductivos, deductivos y analíticos para examinar los indicadores financieros, la normativa aplicable y la percepción de los actores involucrados. La recogida de datos se realizó mediante cuestionarios validados por expertos, dirigidos al personal de la empresa y a los socios de la cooperativa. La muestra, determinada por muestreo aleatorio simple, incluyó a 324 personas.

### **Importancia, necesidad social, novedad y actualidad científica.**

La investigación sobre el otorgamiento de microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Limitada es relevante por su impacto en el acceso al financiamiento de pequeños empresarios y sectores vulnerables. Dado que los microcréditos son una herramienta clave para la inclusión financiera, entender el proceso de otorgamiento de los mismos permite identificar oportunidades de mejora para optimizar su efectividad y alcance.

Desde una perspectiva social, la necesidad de este estudio radica en la importancia de asegurar que los mecanismos de financiamiento cooperativo sean accesibles y eficientes. En el contexto ecuatoriano, donde muchas microempresas dependen del crédito para su desarrollo,



## TRABAJO DE TITULACIÓN

evaluar las condiciones, requisitos y tiempos de respuesta en el otorgamiento de préstamos permite fortalecer la sostenibilidad.

La novedad de la investigación se basa la propuesta de perfeccionamiento del manual de procesos de la cooperativa a partir de la identificación de las limitaciones y problemas que enfrenta el otorgamiento de microcréditos.

En términos de relevancia científica, el estudio se basa en marcos teóricos recientes sobre inclusión financiera, gestión de riesgos y eficiencia operativa en el sector cooperativo. Además, la validación del instrumento de investigación por expertos en microfinanzas y gestión de cooperativas garantiza el rigor del análisis, proporcionando información útil para la toma de decisiones institucionales.



La Universidad para todos

## CAPÍTULO 1: FUNDAMENTOS TEÓRICOS ACERCA DE LOS MICROCRÉDITOS

Este capítulo ofrece un análisis sobre cómo está integrado el sistema financiero y dentro de este el papel que desempeñan los créditos, en especial para las cooperativas a partir de sus características propias. Se analizan factores importantes, regulaciones y la aplicación de tecnología en la gestión de créditos, además de la relación con las características del sistema bancario y cooperativo. El objetivo es fundamentar teóricamente acerca de la importancia de los microcréditos para las cooperativas.

### 1.1. Sistema financiero

El sistema financiero abarca diversas instituciones, mercados y servicios que facilitan la intermediación de dinero entre quienes disponen de capital adicional, como ahorradores e inversionistas, y aquellos que requieren financiamiento, que pueden ser personas, empresas o gobiernos (Barcos & Ordóñez, 2025). Este ámbito es esencial para el correcto funcionamiento de la economía, ya que dirige los recursos financieros hacia actividades productivas, estimula el ahorro, propicia la inversión y favorece el crecimiento económico. Forman parte de él entidades como bancos, cooperativas de ahorro y crédito, compañías de seguros, casas de bolsa, mercados de valores y otras organizaciones financieras.

Entre las funciones más relevantes del sector financiero está el proporcionar productos y servicios tales como cuentas de ahorro, créditos, seguros, inversiones y métodos de pago que ayudan a individuos y negocios a manejar mejor sus recursos. Por ejemplo, el crédito permite adquirir bienes, expandir empresas o edificar infraestructuras, mientras que el ahorro y la inversión son fundamentales para la estabilidad y el progreso económico en el largo plazo. La confianza y la estabilidad son aspectos críticos en este ámbito, porque una crisis financiera puede impactar extensamente a toda la economía (Vaquerano, 2025).

El sector financiero también desempeña un papel significativo en la política monetaria de un país, colaborando con los bancos centrales para manejar la inflación, regular la oferta monetaria y asegurar la estabilidad del sistema financiero. Para esto, se establecen normativas y organismos supervisores que aseguran la transparencia, solvencia y cumplimiento de las reglas por parte de las instituciones financieras, protegiendo así los intereses de los usuarios y manteniendo un entorno adecuado para las actividades económicas (Farfán & Delgado, 2025).

En años recientes, la tecnología ha cambiado drásticamente el sector financiero, permitiendo la digitalización de servicios y el nacimiento de nuevas entidades como las fintech. Estas innovaciones han facilitado el acceso a productos financieros, sobre todo en áreas rurales o desatendidas, y han incrementado la eficiencia de los procesos. Pese a ello, también han traído consigo nuevos retos relacionados con la regulación, la ciberseguridad y la salvaguarda de los datos de los usuarios. En este entorno, el sector financiero sigue adaptándose para satisfacer las cambiantes necesidades de la sociedad actual (Romero, 2025).

Cabe mencionar que el desarrollo económico depende en gran medida del sistema financiero, que facilita la movilización de recursos y estimula la inversión. En este contexto, los bancos se destacan como actores centrales en la intermediación financiera, no solo por su capacidad de captar y redistribuir recursos, sino también por su impacto directo en la dinámica económica de hogares, empresas y gobiernos.

Las entidades bancarias son organizaciones financieras cuyo objetivo principal es actuar como intermediarias entre individuos o grupos que tienen dinero en exceso (ahorradores) y aquellos que requieren ayuda económica (prestatarios). Su operación está regulada por la autoridad pertinente de cada nación, como el banco central, y son un componente fundamental del sistema financiero. Los bancos pueden ser estatales o privados, y su actividad se basa en

recibir depósitos del público para luego ofrecer esos fondos en forma de préstamos, generando ganancias a través del cobro de intereses (Sánchez, 2024).

Entre las funciones más relevantes de los bancos se incluye la captación de fondos mediante servicios como cuentas de ahorro, cuentas corrientes y depósitos a plazo fijo. Además, brinda financiación a personas, compañías e instituciones a través de diversos tipos de créditos, que pueden ser personales, hipotecarios, comerciales o para el consumo. También proporciona servicios complementarios como la emisión de tarjetas de crédito y débito, transferencias de dinero, pagos de servicios, operaciones en divisas, custodia de bienes y asesoramiento financiero. Los bancos también trabajan junto a los bancos centrales para llevar a cabo políticas monetarias, como el control de la inflación y la regulación del dinero en circulación (Páez, 2021).

Por otro lado, se encuentran en medio de un rápido cambio hacia lo digital. La integración de tecnologías financieras, el avance de la banca móvil, y la automatización de los procesos ayudan a brindar servicios que son más rápidos, fáciles de acceder y adaptados a las necesidades de los usuarios. Esto no solo enriquece la experiencia de los socios, sino que también genera nuevas posibilidades para disminuir la informalidad en el ámbito financiero. En este punto de vista, las instituciones bancarias no solo desempeñan un papel económico, sino que también contribuyen socialmente, al convertirse en socios en el progreso, la igualdad y la modernización del país.

Es importante mencionar que el ámbito bancario en Ecuador enfrenta grandes retos, incluyendo la reducción de la morosidad, la adaptación a nuevas tecnologías financieras (fintech) y la expansión de la cobertura en áreas que han sido ignoradas. Además, la educación financiera sigue siendo un desafío clave para asegurar que los ciudadanos hagan elecciones

informadas y responsables. En este ámbito, es importante que los bancos sigan modernizando sus servicios y colaboren con las autoridades para fomentar un sistema financiero que sea más accesible, sólido y sostenible.

Está compuesto tanto por bancos públicos como privados, que son supervisados por la Superintendencia de Bancos y el Banco Central del Ecuador. Estas instituciones siguen un conjunto de leyes que tiene como objetivo asegurar la claridad, la solvencia y la seguridad de los fondos que los ciudadanos depositan. En los años recientes, el país ha mejorado sus reglas financieras, fomentando la estabilidad del sistema y la confianza de los usuarios, sobre todo tras crisis económicas pasadas que impactaron severamente al sector bancario.

Este tema es relevante y adecuado, ya que facilita una comprensión clara y organizada del funcionamiento del sistema financiero en Ecuador y su influencia en la administración de los microcréditos, especialmente en lo que respecta a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. La información proporcionada es coherente con la situación económica actual del país y también muestra los avances tecnológicos y normativos que han cambiado el sector. Valoro que se trate tanto el panorama general como los desafíos particulares que enfrentan estas entidades, tales como la morosidad y la inclusión financiera. En opinión de estos investigadores, este capítulo ofrece una base firme para analizar los problemas de los microcréditos de una manera crítica y contextualizada, lo cual es esencial para sugerir mejoras efectivas en la gestión financiera de las cooperativas.

El sector financiero está regulado por la siguiente ley:

Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF): El COMF actúa como la norma fundamental que organiza el sistema monetario, financiero, de seguros y de valores en Ecuador, integrando regulaciones anteriores y asignando funciones claras al Banco Central, las

superintendencias y la Junta de Política y Regulación Financiera. Su contribución clave es establecer un marco que favorezca la estabilidad macroeconómica, incluyendo normas sobre tasas de interés, supervisión prudente, solvencia y transparencia. No obstante, su enfoque centralizado y las restricciones a la flexibilidad en el crédito han generado controversias, especialmente sobre su efecto en el acceso al financiamiento para sectores informales. Consideran los autores de esta investigación que aún son insuficientes los elementos que demuestran la importancia de adaptar el COMF a los desafíos de la digitalización, por tanto, la inclusión financiera constituye uno de sus retos principales.

## 1.2. Las cooperativas en el desarrollo económico

Las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones financieras que operan sin fines de lucro y están basadas en principios de solidaridad. Su principal objetivo es ofrecer servicios financieros a sus socios, quienes, a su vez, son los dueños de la cooperativa. Estas instituciones siguen principios cooperativos como la ayuda mutua, la gestión democrática y la equidad, y están enfocadas en impulsar el desarrollo social y económico de sus miembros, sobre todo en comunidades con acceso limitado a bancos tradicionales (Gustavo & Bautista, 2021).

Entre las funciones principales de estas cooperativas están la captación de ahorros, la concesión de préstamos, la promoción de la educación financiera y en muchas ocasiones, la oferta de servicios extra, como seguros o asesoría. A diferencia de las entidades bancarias, las ganancias obtenidas por las cooperativas no se distribuyen a accionistas ajenos, sino que se reinvierten para mejorar los servicios, ofrecer beneficios a sus socios o fortalecer el capital institucional. Los préstamos que se otorgan suelen tener tasas de interés más bajas y condiciones más flexibles, lo que permite el apoyo a pequeños emprendedores, agricultores, comerciantes y familias (Farfán & Delgado, 2025).

Las cooperativas de ahorro y crédito cumplen una importante característica en la inclusión financiera al ofrecer a personas de bajos ingresos o que viven en áreas rurales la posibilidad de acceder a servicios financieros personalizados y adecuados. También promueven el ahorro responsable y la cultura del crédito solidario, lo que favorece la economía local y fomenta el bienestar común (Barcos & Ordóñez, 2025).

Las cooperativas de ahorro y crédito se rigen con las normativas: Normativa de Crédito para Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario (SEPS): Esta normativa regula cómo se otorgan, supervisan y recuperan los créditos dentro de cooperativas de ahorro y crédito y otras organizaciones del ámbito popular y solidario, con un enfoque en la gestión responsable y prudente. Su finalidad es asegurar que estas entidades operen bajo criterios técnicos y éticos que protejan a los miembros y al mismo tiempo promuevan la sostenibilidad institucional. Ha contribuido a una mayor formalidad e inclusión financiera en zonas rurales y de bajos recursos; sin embargo, algunas cooperativas pequeñas enfrentan retos técnicos para cumplir con todos los requisitos establecidos. A consideración de los autores el desafío radica en fortalecer la formación, la digitalización y la supervisión proporcional para garantizar que la normativa se aplique de forma efectiva y justa.

La eficacia en la administración de una cooperativa de crédito está relacionada con varios aspectos o políticas que afectan su operatividad y viabilidad. Siendo así los investigadores consideran que reconocer estos aspectos esenciales ayuda a maximizar los recursos, afinar el proceso de toma de decisiones y aumentar la credibilidad entre los miembros.

### **1.2.1. Políticas internas de la cooperativa, requisitos del socio, capacitación del personal y herramientas tecnológicas.**

Las políticas internas de una cooperativa son un conjunto de directrices, normas y procedimientos orientados a regular y dirigir sus operaciones internas (Ordóñez, 2020). Estas políticas actúan como marco de referencia para las decisiones y acciones de la cooperativa, asegurando que todas las operaciones y actividades estén alineadas con sus objetivos estratégicos y principios fundamentales. Las cooperativas, como entidades de la economía social, deben garantizar que sus políticas internas promuevan la transparencia, la equidad y el bienestar de sus socios, así como la sostenibilidad financiera de la organización (Núñez & García, 2021).

En el ámbito de una cooperativa de crédito, las políticas internas abordan áreas esenciales como la gestión financiera, la concesión de préstamos, la captación de socios, la supervisión interna y las relaciones laborales (Sierra & Villacis, Cooperativas de Ahorro y Crédito e inclusión financiera, 2024). Estas políticas permiten asegurar que la cooperativa de crédito opere de manera eficiente y que sus recursos se utilicen de manera responsable. La adopción de políticas claras ayuda a minimizar los riesgos operativos y financieros, aumenta la confianza entre los socios y garantiza la correcta administración de los fondos (2020). Entre estas políticas destacan las que a continuación se describen:

**Política de concesión de créditos:** Las cooperativas de crédito necesitan tener políticas claras para evaluar y aprobar créditos. Según León (2021), estas políticas deben establecer los parámetros para analizar la capacidad de reembolso de los solicitantes, los tipos de préstamos ofrecidos, sus importes y plazos, y las cláusulas de reembolso.

**Política de captación de socios:** La cooperativa debe establecer políticas para captar nuevos socios y garantizar que los socios actuales sigan comprometidos con los principios

cooperativos (Coto, 2021). Estas políticas pueden incluir requisitos de admisión, derechos y responsabilidades de los socios, así como las ventajas de formar parte de la cooperativa.

Política de gobierno y gestión: para garantizar la transparencia y la adecuada toma de decisiones, las cooperativas deben contar con políticas que especifiquen la estructura organizativa, las funciones y responsabilidades del consejo de administración y de los gerentes, así como los procedimientos para la designación de los gerentes (Toala, 2024). Además, deben establecerse normas de control interno y auditoría para asegurar el uso adecuado de los recursos.

Política de inversión y ahorro: en muchas cooperativas, las políticas internas también abordan la forma en que se gestionan los fondos recaudados de los socios para generar rendimientos (Ordóñez, 2020). Estas políticas permiten garantizar la seguridad financiera de la cooperativa y de sus socios, así como asegurar que los recursos se invierten de forma responsable y rentable.

Política de atención al socio y resolución de conflictos: La cooperativa debe contar con políticas que guíen el trato con los socios, incluyendo métodos para resolver conflictos o problemas (Morejón, 2022). El objetivo de estas políticas es lograr la satisfacción de los socios y mantener un buen clima organizacional.

A criterio de los autores, y, de acuerdo con Ramírez y Duarte (2022), estas políticas permiten a la cooperativa operar de forma coherente y conforme a las leyes y normativas locales. También garantizan una gestión responsable de los recursos, lo que contribuye a la sostenibilidad a largo plazo de la cooperativa.

La existencia de políticas estructuradas y claras refuerza la confianza de los socios, mejora la eficiencia operativa y fomenta la toma de decisiones informadas. Por otro lado, la

ausencia de políticas apropiadas puede dar lugar a conflictos internos, falta de transparencia y riesgos financieros que podrían poner en peligro la solidez de la cooperativa (González, 2021).

Según menciona Ordóñez (2020), las políticas internas ayudan a las cooperativas a trabajar de una forma que respeta sus principios y valores, garantizando que los procesos se alineen con los objetivos a largo plazo. Esto promueve la eficacia en las operaciones y reduce los fallos, lo que lleva a un uso más efectivo de los recursos que están a disposición.

Por otro lado, y de acuerdo con Villacis (2024), las normas internas relacionadas con la concesión de créditos y la afiliación de socios son fundamentales para una gestión financiera adecuada. Estas regulaciones permiten evaluar correctamente el riesgo de crédito y manejar los fondos de forma eficiente, asegurando que las actividades se realicen dentro de un marco de viabilidad financiera.

Las políticas internas de las cooperativas de ahorro y crédito son esenciales para asegurar una administración eficaz, responsable y clara. Estas pautas ayudan a mantener la salud financiera, minimizar los riesgos y aumentar la confianza entre los miembros, lo cual es vital para el éxito y la estabilidad de la cooperativa.

En el sector financiero un elemento importante a considerar son los socios, con las condiciones y criterios establecidos por las instituciones financieras para garantizar la viabilidad y la seguridad de las actividades (Arias y Maldonado, 2021). Estos requisitos permiten proteger a la institución contra el riesgo de impago y garantizar que el socio pueda acceder a productos y servicios adecuados a su situación económica. Cada institución financiera establece estos requisitos con el fin de determinar la capacidad de los socios para hacer frente a sus obligaciones financieras.

Uno de los principales aspectos de los requisitos exigidos a los socios es su identificación, que permite a las instituciones cumplir la normativa y las leyes relacionadas con la prevención del blanqueo de capitales (Puente y Arias, 2022). En este contexto, las entidades deben disponer de procedimientos para verificar la identidad de los solicitantes mediante documentos de identificación como el Documento Nacional de Identidad (DNI), el pasaporte o, en el caso de personas jurídicas, los documentos legales de constitución y registro. Además, en muchas ocasiones, se requiere información adicional, como el estado civil o la dirección del socio.

Otro aspecto importante es la evaluación financiera del socio, que consiste en analizar su capacidad para hacer frente a las deudas (Toala y Quinche, 2024). Para realizarla, se revisan documentos como recibos de salarios, declaraciones de impuestos, estados financieros o balances. El objetivo es determinar si el cliente dispone de recursos suficientes para hacer frente a las obligaciones adquiridas y evitar así el riesgo de morosidad. La solvencia financiera también se evalúa teniendo en cuenta la relación entre los ingresos del solicitante y sus deudas anteriores (Ordóñez y Lucero, 2023).

Además, las referencias crediticias son fundamentales para valorar a los socios, ya que reflejan su historial financiero. Esto incluye el análisis de si el socio ha tenido problemas de morosidad o ha incurrido en situaciones de sobreendeudamiento. Las entidades pueden acceder a esta información a través de las agencias de información crediticia, que proporcionan detalles sobre el comportamiento financiero pasado del solicitante (García y Zorrilla, 2021). Un buen historial crediticio puede facilitar la aprobación de nuevos servicios financieros, mientras que un historial negativo puede generar desconfianza.

Además, los requerimientos pueden variar en función del producto solicitado. Dependiendo del tipo de producto financiero, los requisitos pueden variar. Por ejemplo, en el caso de un préstamo hipotecario, la entidad puede exigir un análisis más exhaustivo de la solvencia financiera y garantías adicionales, como un inmueble (Levy, 2019). En cambio, los requisitos suelen ser menos estrictos en productos más sencillos, como cuentas de ahorro o tarjetas de crédito, aunque siempre se evalúa la situación económica general del socio (Vargas, 2023).

De igual forma, según Loor y Veliz (2024) otro elemento a considerar es la formación del personal en el sector financiero se refiere al proceso continuo de capacitación de los empleados para que adquieran las habilidades, conocimientos y competencias necesarios para desempeñar sus funciones de manera eficiente y eficaz. Esta preparación garantiza que los empleados puedan hacer frente a los retos del sector, adaptarse a los cambios normativos y tecnológicos, y prestar un servicio adecuado a los socios.

El sector financiero se caracteriza por su constante dinamismo y por los cambios que se producen de forma habitual en la normativa, los productos, los servicios y las tecnologías. Por ello, la formación del personal es fundamental para que las operaciones y servicios que presta la entidad se realicen de acuerdo con la normativa vigente, de forma eficiente y sin fallos operativos (Hidalgo y Hernández, 2020).

En el ámbito financiero, la formación debe abordar tanto las competencias técnicas como las interpersonales. La formación técnica se centra en proporcionar conocimientos sobre los productos y servicios financieros que ofrece la institución, como créditos, seguros y cuentas bancarias. También abarca el uso de herramientas y sistemas informáticos que permitan a los empleados realizar sus tareas con rapidez y precisión (Burbano y Eugenia, 2023). Por otra parte,

la formación en habilidades interpersonales es esencial para garantizar un servicio de calidad al socio. Esto implica mejorar la comunicación con los socios, la habilidad para resolver conflictos y ofrecer soluciones que satisfagan sus necesidades. La relación con el socio es un aspecto clave para su fidelización, lo que a su vez mejora la posición competitiva de la entidad financiera (León, 2019).

Según Martínez (2021) las entidades financieras utilizan diversos métodos para formar a su personal, entre los que se incluyen:

- Formación presencial: Talleres y seminarios en los que los empleados reciben información teórica y práctica sobre diversos temas.
- E-learning: Plataformas de formación online que permiten a los empleados aprender a su propio ritmo y desde cualquier lugar, facilitando la accesibilidad a la formación.
- Formación en el puesto de trabajo: El personal aprende haciendo, lo que le permite aplicar directamente los conocimientos adquiridos en su entorno de trabajo.
- Simulaciones y casos prácticos: Ayudan a los empleados a enfrentarse a situaciones hipotéticas o reales en un entorno controlado, mejorando su capacidad para resolver problemas.

La formación del personal no solo mejora la eficacia operativa de la entidad financiera, sino que también contribuye a aumentar la satisfacción del socio, ya que los empleados están mejor preparados para ofrecer soluciones rápidas y precisas (Valle, 2020). Además, los empleados que han recibido formación confían más en sus capacidades, lo que se traduce en una mayor motivación y compromiso dentro de la organización. A largo plazo, la formación

contribuye a la reducción de errores y riesgos, ya que los empleados conocen mejor las políticas internas y las mejores prácticas de gestión financiera. Esto, a su vez, mejora la percepción que se tiene de la institución y refuerza su posición en el mercado (Fuertes, 2021).

A su vez, el uso de herramientas tecnológicas en el sector financiero ha transformado significativamente la forma en que las entidades gestionan sus operaciones y prestan servicios. Estas tecnologías son herramientas fundamentales para aumentar la eficiencia, mejorar la seguridad y optimizar las relaciones con los socios en un contexto de competencia y dinamismo (Vargas, 2021). En donde existen distintos tipos de herramientas tecnológicas (ver tabla 1):

**Tipos de herramientas tecnológicas en el sector financiero**

**Tabla 1.**  
*Tipos de herramientas tecnológicas*

<b>Herramientas tecnológicas en el sector financiero</b>		
<b>Autor</b>	<b>Tipo</b>	<b>Concepto</b>
(Huacchillo y Ramos, 2022)	Sistemas de gestión bancaria	Permiten agrupar diversos procesos operativos en una única estructura, como la gestión de cuentas, préstamos, depósitos y transferencias.
(Salas y Hinojosa, 2024)	Plataformas de pago digitales	Plataformas como PayPal, Stripe y otras soluciones de pago móvil se han transformado en herramientas esenciales para facilitar las transferencias digitales, mejorando la accesibilidad y la rapidez de los pagos.
(Escandón, 2023)	Sistemas de gestión de créditos y microcréditos	Las plataformas que gestionan créditos, especialmente microcréditos, se enfocan en automatizar procesos como la evaluación de

		solicitudes, el seguimiento de pagos y el desembolso de fondos.
(Fernández, 2019)	Big Data y análisis predictivo	El uso de Big Data en el sector financiero permite a las entidades realizar análisis eficientes de grandes volúmenes de datos. Esta información se utiliza para pronosticar comportamientos futuros, evaluar riesgos y ofrecer productos financieros personalizados a los socios, lo que mejora la toma de decisiones y la gestión de riesgos

*Nota.* La tabla muestra las herramientas tecnológicas en el sector financiero.  
*Fuente:* (Huacchillo y Ramos, 2022), (Salas y Hinojosa, 2024), (Escandón, 2023) y (Fernández, 2019)

Las herramientas basadas en inteligencia artificial, como los chatbots, se están utilizando en bancos y cooperativas de crédito para mejorar la atención al socio. Los sistemas de IA permiten la automatización de tareas rutinarias, la reducción de los tiempos de espera y la prestación de respuestas rápidas a consultas habituales, lo que facilita una mejor experiencia de usuario (Palomino, 2022).

**1.3. Microcrédito en las cooperativas de ahorro y crédito**

El microcrédito ofrecido por las cooperativas de ahorro y crédito se presenta como una opción financiera que proporciona pequeños préstamos a personas con bajos ingresos y a microempresarios, quienes generalmente no tienen acceso a la banca tradicional. Estos préstamos están destinados a apoyar actividades productivas, incluyendo pequeños comercios, agricultura, trabajos manuales o el comercio informal, con el objetivo de promover la inclusión financiera y mejorar la calidad de vida de sus miembros. Las cooperativas, al ser organizaciones

solidarias y de economía comunitaria, permiten el acceso al crédito con requisitos más flexibles, tasas de interés crecientes y un apoyo cercano a quienes piden prestado.

Este tipo de financiamiento tiene un impacto social significativo, ya que impulsa la independencia económica, el autoempleo y el crecimiento local. A través del microcrédito, las cooperativas refuerzan su parte en la comunidad, ofreciendo oportunidades a poblaciones vulnerables, sobre todo a mujeres y emprendedores en áreas rurales, quienes ven en estos préstamos una opción para iniciar o expandir sus negocios. Además, ser parte de una cooperativa brinda a los beneficiarios la posibilidad de recibir educación financiera, ahorrar de manera programada y acceder a otros servicios que favorecen su desarrollo integral.

Al hablar de los procesos para otorgar un crédito, se refiere a una serie de pasos definidos que se deben seguir para entregar el préstamo solicitado al socio, siempre siguiendo los lineamientos establecidos por la institución (Bustamante y Gonzales, 2022). De acuerdo con Bernal et al. (2020), el otorgamiento de un crédito implica especificar todas las actividades necesarias para investigar al socio, lo que incluye establecer reglas claras para determinar los límites de crédito, el monto otorgado, las condiciones de pago y la asignación de responsabilidades para la gestión integral del proceso crediticio. Constante y Carrera (2023) señalan también que estos procesos deben garantizar la viabilidad financiera del socio y la seguridad del capital otorgado, promoviendo una gestión eficiente y responsable.

Con base a estos antecedentes, se menciona en el gráfico 1 que los procesos están determinados por:

**Gráfico 1.**

*Procesos necesarios para investigar al socio*



*Nota.* El gráfico muestra los procesos están determinados por diversos factores claves para asegurar un análisis detallado. Fuente (Pineda y Peña, 2020)

Según Moreira (2023), es indispensable evaluar la capacidad financiera del socio o socio antes de conceder un crédito para prevenir futuros impagos y optimizar la gestión del riesgo de crédito. En este sentido, Arias y Maliza (2023), hacen hincapié en la importancia de contar con información detallada que incluya:

- Un informe facilitado por el delegado.
- Un informe comercial elaborado por una agencia especializada en el sector.
- Datos de préstamos concedidos por organismos sectoriales.
- Referencias de riesgo de crédito de entidades bancarias.
- Información facilitada por proveedores.
- Estados financieros correspondientes al socio;
- Referencias personales.

En la fase del análisis se realiza un estudio detallado de la información facilitada por el socio para decidir si se aprueba o rechaza la petición de crédito. Lo primero que se evalúa son los historiales de pago del socio y su capacidad para hacer frente a otros compromisos financieros (Rodríguez, 2020). Para ello, se deben revisar al menos los siguientes aspectos:

- Informes de crédito: estos informes proporcionan datos sobre el historial de pagos del socio con otras entidades, lo que permite saber si su comportamiento crediticio ha sido adecuado o problemático (Urdaneta, 2022).
- Estados financieros: debe analizarse el patrimonio neto de cada socio en relación con la deuda total. Esto implica revisar la relación entre el activo circulante y la deuda a corto plazo, así como la rentabilidad de sus actividades (Urdaneta, 2022).

Una vez concluido el análisis del solicitante de crédito, si se aprueba la solicitud, se establece un límite de crédito en función de la capacidad de pago del socio y se determina la cantidad de crédito que se va a otorgar. Según autores como Yucailla (2024), en esta etapa se lleva a cabo una evaluación cuidadosa del perfil financiero del solicitante, teniendo en cuenta factores como el historial crediticio y la relación entre ingresos y deudas.

Si el resultado de la investigación es negativo y no se aprueba el crédito, se pueden explorar alternativas basadas en la calificación obtenida, como solicitar garantías para mitigar el riesgo. Según Bermúdez y Manotas (2020), estas garantías permiten que la institución financiera considere conceder el crédito a pesar de la calificación desfavorable. Entre las opciones más comunes se encuentran:

- Sesión del comité de crédito: es una decisión tomada por un grupo de expertos de la entidad financiera que pueden evaluar el caso con mayor profundidad y decidir sobre la viabilidad del crédito.
- Garantías bancarias en cuantía suficiente: En caso de que el solicitante no tenga capacidad de pago suficiente, un aval bancario puede servir de respaldo para garantizar el crédito.

- Cualquier forma de pago contra reembolso: esta opción consiste en garantizar el pago del préstamo mediante un mecanismo de envío de productos con pago contra reembolso, que asegura la recuperación de la cantidad prestada.

A través del tiempo, el crédito ha sido una herramienta clave en las finanzas que permite acceder a productos y servicios, especialmente en áreas productivas como la agricultura. Según Colta (2023), este recurso ha ayudado a cumplir con necesidades económicas específicas. Por su parte, Dante (2022) subrayan que los pequeños productores lo utilizan con frecuencia para conseguir insumos o saldar deudas. Este patrón muestra la continua necesidad de liquidez para sostener la productividad y mejorar el nivel de vida.

Dentro de este contexto, el microcrédito aparece como una forma particular de crédito, enfocada en grupos de bajos ingresos que realizan actividades económicas a pequeña escala. Rojas (2022) lo describe como un préstamo pequeño destinado a individuos o microempresas con el objetivo de financiar producción, venta o servicios, donde el pago se basa en los ingresos provenientes de esas mismas actividades (Velarde y Velázquez, 2023). Su relevancia proviene de la inclusión financiera que promueve, facilitando a aquellos que han sido históricamente excluidos del sistema bancario convencional el acceso al financiamiento (Hidalgo y Escobar, 2020).

Aunque la literatura menciona en gran medida los beneficios del microcrédito para el emprendimiento y la generación de ingresos (Bojorque y Joza, 2023), es importante relacionar estas dinámicas con los procedimientos internos de las instituciones financieras, en particular con la gestión de la facturación. Una buena administración del crédito otorgado y su registro contable adecuado no solo asegura la transparencia, sino que también permite evaluar la viabilidad y rentabilidad del servicio. Por lo tanto, el estudio del microcrédito no debe ceñirse

únicamente a sus efectos sociales o económicos, sino que debe incluir su integración con procesos administrativos fundamentales como la facturación, que es importante para el control y planificación financiera.

Para ello se debe considerar el ciclo de un préstamo, que comprende 10 etapas, que se explican a continuación:

1. Inicio de la solicitud: El procedimiento empieza cuando un socio se presenta en la cooperativa para pedir un préstamo. Esta petición puede realizarse en las oficinas de la cooperativa, con la ayuda de asesores de crédito, o mediante plataformas digitales que la entidad ha puesto a disposición (como el sitio web o una aplicación móvil). En esta fase, el socio llena un formulario especificando la cantidad de dinero que necesita, el propósito del préstamo (como consumo, educación, vivienda, entre otros), y brinda información personal y financiera básica. Además, se deben presentar los documentos requeridos, tales como la cédula, un recibo de servicios y pruebas de ingresos, entre otros.
2. Revisión de la solicitud: Al recibir la solicitud, el asesor de crédito de la cooperativa lleva a cabo una revisión inicial para asegurarse de que toda la información sea completa y que los documentos entregados sean válidos y estén actualizados. Este proceso involucra verificar que el solicitante sea un miembro activo, comprobar que cumpla con las políticas internas (como estar al corriente con sus obligaciones hacia la cooperativa) y hacer una evaluación simple de su capacidad de pago según los ingresos que ha declarado y el monto que está pidiendo.
3. Análisis crediticio: Esta fase es fundamental y se centra en examinar detalladamente la capacidad de pago del solicitante. Para lograr esto, se analiza su historial de crédito tanto

en la cooperativa como en agencias externas de riesgo (Buró de Crédito). Además, se estudia su nivel de deudas, puntualidad en pagos pasados y estabilidad en el empleo. Si se trata de un microempresario, puede hacerse una visita al negocio para verificar su actividad económica. En este proceso se establecen métricas como la ratio de deudas, la habilidad de pago mensual y el riesgo crediticio general.

4. Evaluación de riesgos: Basado en la información recopilada, el equipo de gestión de riesgos o los analistas de crédito llevan a cabo un examen minucioso del riesgo asociado a la concesión del préstamo. Se toma en cuenta la susceptibilidad del solicitante ante variaciones económicas, su historial de impagos, el ámbito laboral en el que trabaja, y la firmeza de sus ingresos. En cooperativas más pequeñas, un comité de crédito puede llevar a cabo este análisis. Esta revisión ayuda a clasificar al solicitante en una categoría de riesgo que guiará la decisión final.
5. Decisión de aprobación o rechazo: La decisión de aceptar o rechazar el préstamo se basa en la evaluación de riesgos. Para montos pequeños, esta decisión puede ser automática a través de sistemas de decisión. Para sumas más altas o perfiles de riesgo medio-alto, la decisión se revisa por un comité de crédito. Si el préstamo es aprobado, se notifica al solicitante y se avanza en el proceso. Si se niega, el socio recibe una notificación con una breve justificación, y en ciertos casos, se le sugiere cómo pudiera mejorar su perfil crediticio para futuras solicitudes.
6. Establecimiento de condiciones: Si el préstamo es aprobado, se definen las condiciones y términos, como monto aprobado, tasas de interés, plazos de pago y garantías, cuotas mensuales, tipo de garantía y los respectivos seguros obligatorios.

Estas condiciones deben estar alineadas con las políticas internas de la cooperativa.

7. **Contrato firmado:** Se elabora y se entrega al solicitante un contrato de préstamo que necesita la firma de ambos involucrados. Este documento es legalmente válido e incluye todos los términos pactados, así como los derechos y responsabilidades de cada parte, los métodos de pago, las condiciones en caso de retraso y los procesos en caso de incumplimiento. En algunas situaciones, los solicitantes del crédito y garantes también deben firmar. La firma puede realizarse frente a un notario, según el tipo de crédito y la legislación vigente.
8. **Transferencia de fondos:** Una vez que se ha firmado el acuerdo, se realiza el desembolso del préstamo. La cooperativa envía los fondos a la cuenta del miembro, entrega un cheque o hace una transferencia directa a un proveedor si el préstamo es destinado a un fin específico, como la compra de maquinaria. El desembolso se lleva a cabo en un solo pago o en varias partes, según el tipo de préstamo y el acuerdo establecido.
9. **Supervisión del préstamo:** A lo largo de la duración del préstamo, la cooperativa supervisa el comportamiento de pago del socio. Se envían recordatorios de pago, se revisan los ingresos al sistema y se establecen alertas tempranas para situaciones de atraso. Si se observan problemas en los pagos, se puede proponer una reestructuración de la deuda o un cambio en las condiciones. Si el préstamo fue concedido para un proyecto productivo, se pueden realizar visitas técnicas o seguimiento para comprobar el uso correcto del crédito.
10. **Cierre del préstamo:** Al concluir el plazo y después de cumplir con todas las cuotas acordadas, la cooperativa procede a dar de baja el préstamo en su sistema. Se emite un certificado de liquidación total de la deuda, se liberan las garantías que se hayan presentado, como una hipoteca o prenda, y se actualiza el historial crediticio del socio

con un informe favorable. Este cierre también permite al socio volver a solicitar nuevos préstamos con un mejor perfil crediticio y más confianza por parte de la entidad.

El proceso de otorgar microcréditos en una cooperativa de ahorro y crédito es fundamental para facilitar la inclusión financiera, potenciar el avance socioeconómico de sus miembros y asegurar la viabilidad de la institución. Cada fase del proceso, desde la solicitud hasta el final del préstamo, tiene un papel clave en la evaluación, aprobación, monitoreo y recuperación del crédito. Esto ayuda a mitigar riesgos, asignar recursos de manera efectiva y promover una cultura de responsabilidad financiera. Este método no solo considera aspectos técnicos y financieros, sino que también incorpora un fuerte elemento social, beneficiando especialmente a individuos con acceso restringido al sistema bancario tradicional, tales como pequeños empresarios o trabajadores informales. Por lo tanto, una gestión eficiente de este enfoque refuerza la transparencia, mejora la relación entre la cooperativa y sus miembros, y apoya de manera directa el crecimiento económico en la comunidad.

### **Requisitos y criterios de evaluación crediticia**

La concesión de microcréditos exige un análisis detallado de quienes lo solicitan, con el objetivo de asegurar que cumplen con los criterios fijados por la institución financiera y que utilizarán correctamente los recursos que se les proporcionan. Este proceso no solo ayuda a reducir los riesgos económicos para la organización, sino que también asegura que los miembros tengan un acceso responsable al crédito.

En esta investigación, se consideran los criterios de evaluación de crédito porque ayudan a identificar claramente los factores que son determinantes para la aceptación o denegación de una solicitud de microcrédito. Conocer estos criterios es clave para examinar el sistema de otorgamiento dentro de la cooperativa, ya que reflejan tanto la política de la institución como

los métodos de control financiero que se implementan para resguardar los recursos y promover la sostenibilidad del sistema.

Además, aclarar estos criterios es esencial, debido a que proporciona al lector una comprensión clara del proceso que sigue la cooperativa antes de otorgar un microcrédito, incluso si no tiene experiencia técnica en finanzas. Estos puntos permiten entender cómo se toman las decisiones de crédito y el motivo por el cual algunos solicitantes obtienen financiamiento y otros no. Entre los criterios más relevantes que suelen analizarse se encuentran la capacidad de pago del solicitante, su historial de crédito, el propósito del préstamo, la disponibilidad de garantías, así como su estabilidad económica y personal.

Dentro de este marco, los requisitos y criterios de evaluación no son solamente normas técnicas, sino herramientas clave que determinan la efectividad del proceso de crédito y su repercusión en los beneficiarios. Su análisis permitirá sugerir mejoras en la forma en que se otorgan microcréditos, favoreciendo el desarrollo económico de los miembros y la fortaleza de la cooperativa. Según Ilguan & Hernández (2025) para obtener un microcrédito en una cooperativa de ahorro y crédito, los interesados deben cumplir con ciertos requisitos generales, como los siguientes:

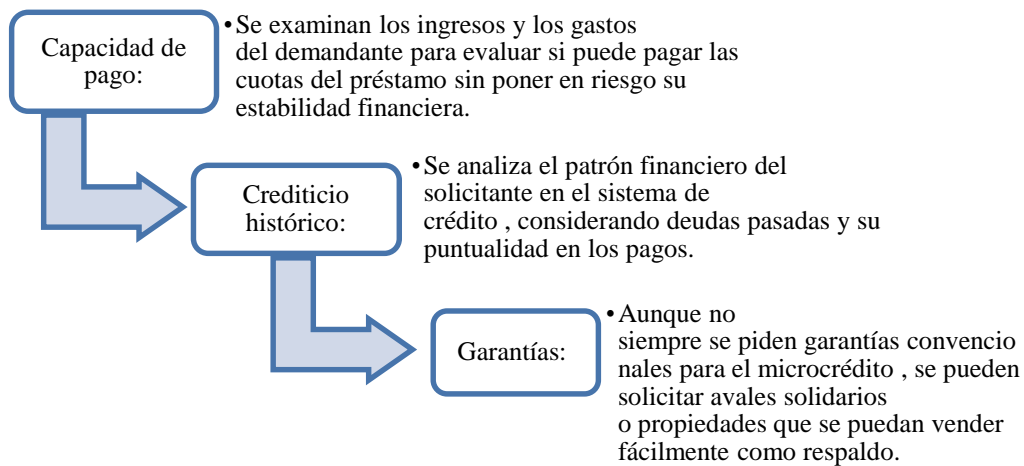
- Tener al menos 18 años y poseer identificación válida.
- Probar ingresos estables, ya sea mediante un negocio, trabajo autónomo o empleo fijo.
- Entregar una solicitud formal y proporcionar la documentación necesaria (cédula, RUC si se trata de un negocio, estados financieros básicos, entre otros).
- Presentar un historial crediticio satisfactorio o mostrar responsabilidad financiera.

- Disponer de referencias, ya sean personales o comerciales, que apoyen la solicitud.

Las cooperativas según Bermeo & Moreno (2024) consideran varios elementos para determinar si es posible conceder un microcrédito, como se menciona en el gráfico 1 se destacan:

### Gráfico 2.

#### *Factores de Evaluación*



**Nota:** El gráfico muestra los factores de evolución del microcrédito (Bernal, Segura, & Oblitas, 2020)

Las instituciones financieras utilizan varios enfoques para medir y calificar la capacidad de pago del solicitante (Herrera & Jiménez, 2024) que aplican con el fin de clasificar a los solicitantes según su probabilidad de pago, optimizar el otorgamiento de créditos, minimizar el riesgo de morosidad y asegurar la sostenibilidad financiera de la entidad. Al proporcionar una base objetiva, estos métodos facilitan decisiones rápidas, justas y fundamentadas, tanto en microcréditos como en operaciones de mayor volumen:

- Sistema de puntuación crediticia: Se otorga una calificación según diferentes elementos, como los ingresos, la estabilidad en el empleo, el nivel de deudas y el historial crediticio previo.
- Revisión de flujo de efectivo: Se analiza la habilidad del solicitante para obtener ingresos y cumplir con sus responsabilidades financieras.
- Valoración cualitativa: Además de los números financieros, se toma en cuenta factores cualitativos, como la imagen del solicitante y su dedicación a la actividad económica. Esta evaluación es importante ya que ayuda a descubrir riesgos que no son evidentes en los datos, tales como la falta de responsabilidad o posibles discrepancias en la información dada. Se lleva a cabo para añadir al análisis numérico y lograr una perspectiva más completa sobre el perfil del solicitante, lo cual favorece una mejor toma de decisiones y disminuye el riesgo de impago.

A partir de considerar los elementos antes expuestos, los autores de esta investigación consideran pertinente diagnosticar la situación de los microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Limitada en el período 2023-2024, relacionada con el proceder para ejecutarlo, así como la satisfacción de los socios. Para ello se exponen en el siguiente capítulo los métodos, técnicas y herramientas a emplear.

## CAPÍTULO 2: PROCEDIMIENTO PARA EL OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITOS

El otorgamiento de microcréditos en una cooperativa es un aspecto clave para el avance económico y social de los emprendedores de la zona. Este capítulo se dedica a describir las etapas y acciones esenciales para organizar de manera efectiva este proceso en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Limitada. Al establecer procedimientos claros, se pretende mejorar la atención hacia los socios y garantizar que los recursos se distribuyan de forma justa y responsable.

### 2.1. Justificación de la Investigación

La investigación adoptó un enfoque mixto, combinando análisis cuantitativos y cualitativos para examinar el procedimiento de otorgamiento de microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Limitada. Este enfoque permitió evaluar tanto los datos numéricos relacionados con la concesión de créditos como las percepciones y experiencias de los actores involucrados en el proceso.

- **Cuantitativo:** El método cuantitativo fue utilizado en la fase de diagnóstico del proceso de concesión de microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Su propósito era evaluar la eficacia y encontrar posibles problemas en su funcionamiento. Para alcanzar esto, se examinaron métricas financieras y operativas, como el porcentaje de aprobación de microcréditos, las tasas de interés vigentes, los tiempos que transcurren desde la solicitud hasta la aprobación, y los índices de morosidad. Esta información fue extraída de los registros institucionales del primer trimestre del 2024. La utilización de este método permitió identificar relaciones entre variables importantes, como el tiempo de aprobación y el riesgo de impago, brindando datos objetivos sobre

el desempeño del proceso. De acuerdo con Hernández et al. (2019), el enfoque cuantitativo ayuda en la detección de patrones y conexiones medibles entre variables, lo que fue esencial en este análisis para apoyar decisiones técnicas que buscan mejorar el proceso de otorgamiento de microcréditos.

- **Cualitativo:** El estudio utilizó un enfoque cualitativo en su fase inicial para comprender las opiniones del personal interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., sobre cómo se conceden los microcréditos. Como herramienta principal, se realizó entrevistas semiestructuradas con el gerente general y con los trabajadores del área de crédito. Esta técnica ayudó a obtener información más profunda sobre aspectos como la facilidad de acceso al proceso, los requisitos necesarios, los plazos de respuesta y los criterios de evaluación que se aplican. Al analizar estas entrevistas, se pudieron identificar problemas operativos y áreas que podrían mejorar desde la perspectiva de la organización. Creswell (2018) señala que las entrevistas cualitativas son cruciales para entender las experiencias, opiniones y valoraciones de los principales involucrados en una organización, lo que fue fundamental en este caso para enriquecer el análisis del procedimiento y sugerir maneras de optimizarlo.

El análisis tuvo un enfoque descriptivo, centrado en detallar y registrar las fases del proceso de entrega de microcréditos, que van desde la solicitud hasta la aprobación y el desembolso. Para esto, se recolectó información a través de la revisión de documentos internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., incluyendo manuales de procedimientos, formularios de solicitud y registros de operaciones crediticias correspondientes al primer trimestre de 2024. Además, se sumaron los resultados de las entrevistas realizadas con el gerente general y el personal del departamento de crédito, quienes explicaron los criterios de

evaluación, requisitos necesarios y condiciones fijadas para otorgar el crédito. La combinación de estas fuentes permitió una descripción exacta del funcionamiento actual del proceso.

El diseño de la investigación combinó tres enfoques metodológicos que permitieron una recopilación integral de datos:

- **Bibliográfico:** Se realizó una revisión de normativas nacionales como la ley orgánica de instituciones del sistema financiero, código orgánico monetario y financiero y normativa de crédito para entidades del sector financiero popular y solidario SEPS, sobre microcréditos, así como de estudios previos sobre modelos de financiamiento cooperativo. Según Bisquerra (2004), la investigación bibliográfica permitió contextualizar el análisis en un marco teórico adecuado, relacionando el proceso de otorgamiento de microcréditos con principios de inclusión financiera.
- **Documental:** Se examinaron registros internos de la cooperativa, como políticas crediticias, manuales de procedimientos operativos, reglamentos internos de crédito, así como los reportes de cartera de crédito vigente, vencida y castigada. Esta información fue clave para determinar los criterios de evaluación utilizados por la entidad en la concesión de financiamiento. Para Ruiz (2021), la investigación documental permitió contrastar la normativa interna con la experiencia operativa, identificando posibles brechas en la implementación de las políticas de crédito.
- **De campo:** Se aplicaron encuestas al personal de negocios y socios de la cooperativa para obtener información de primera mano sobre el proceso de solicitud, aprobación y desembolso de los microcréditos. Según Yin (2018), la investigación de campo permitió complementar el análisis documental con evidencia empírica, proporcionando una

visión más detallada sobre el funcionamiento real del sistema crediticio dentro de la cooperativa.

Los métodos empleados en la investigación permitieron analizar de manera estructurada el procedimiento de otorgamiento de microcréditos:

- **Método inductivo:** Se partió del análisis de casos específicos dentro de la cooperativa, observando cómo se otorgaron los microcréditos y qué factores incidieron en la aprobación o denegación de las solicitudes. Según Strauss & Corbin (2015), este método permitió generar conclusiones generales sobre los patrones de acceso al financiamiento en la entidad.
- **Método deductivo:** Se aplicaron teorías financieras y normativas emitidas por la SEPS, al contexto de la cooperativa para evaluar la alineación de sus prácticas con los estándares del sector financiero. Según Popper (2002), este método facilitó la identificación de aspectos de mejora en la gestión del riesgo crediticio.
- **Método analítico:** Se descompuso el procedimiento de otorgamiento de microcréditos en sus distintas etapas (solicitud, evaluación, aprobación, desembolso y seguimiento) para examinar su efectividad y detectar posibles limitaciones. Para Kerlinger & Lee (2002), este método permitió identificar los factores que afectaron la eficiencia del proceso.

## **2.2. El otorgamiento de microcréditos en cooperativas de crédito**

El proceso de otorgar microcréditos en una cooperativa de ahorro y crédito es fundamental para facilitar la inclusión financiera, potenciar el avance socioeconómico de sus miembros y asegurar la viabilidad de la institución. Cada fase del proceso, desde la solicitud hasta el final del préstamo, tiene un papel clave en la evaluación, aprobación, monitoreo y

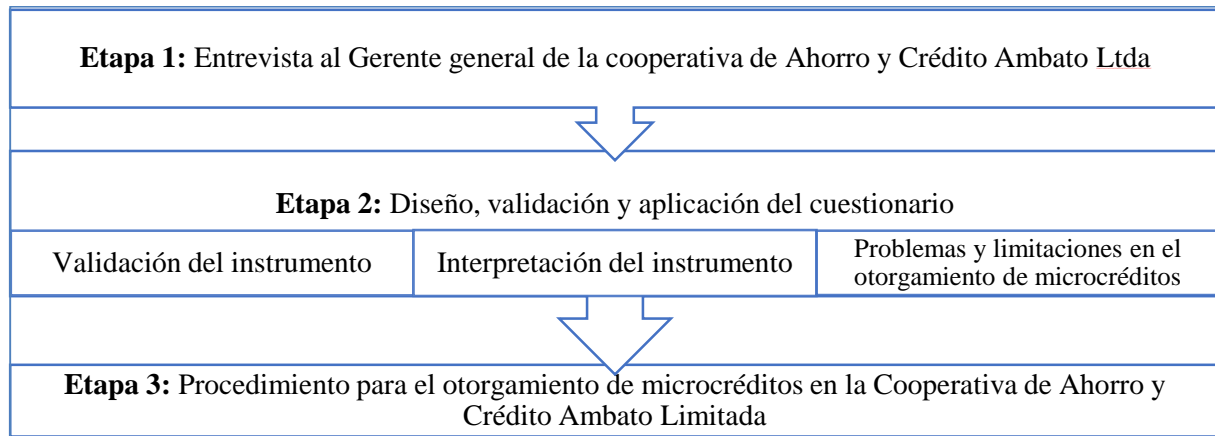
recuperación del crédito. Esto ayuda a mitigar riesgos, asignar recursos de manera efectiva y promover una cultura de responsabilidad financiera. Este método no solo considera aspectos técnicos y financieros, sino que también incorpora un fuerte elemento social, beneficiando especialmente a individuos con acceso restringido al sistema bancario tradicional, tales como pequeños empresarios o trabajadores informales. Por lo tanto, una gestión eficiente de este enfoque refuerza la transparencia, mejora la relación entre la cooperativa y sus miembros, y apoya de manera directa el crecimiento económico en la comunidad.

El proceso de crédito implica varias etapas y requisitos que una institución financiera debe cumplir para revisar, aceptar y desembolsar un préstamo al prestatario. Este proceso incluye la recepción de la solicitud, la verificación de los datos del solicitante, la evaluación de riesgos, la aprobación del crédito, el desembolso de fondos y el seguimiento de los pagos (Inglada & Sastre, 2020). En el contexto de una cooperativa de crédito, el proceso de crédito tiene como objetivo garantizar la viabilidad financiera de la institución y al mismo tiempo facilitar el acceso a la financiación a grupos que tienen dificultades para obtener crédito convencional. (Guzmán, 2020)

Considerando lo anterior se propone para esta investigación un esquema metodológico (Ver Figura 1) que permitirá diagnosticar la situación de la entrega de microcréditos en la cooperativa objeto de estudio. Para ello el análisis estará centrado en la aplicación de un cuestionario a los empleados, con cuyos resultados se procederá a perfeccionar el manual de procesos de dicha cooperativa.

**Gráfico 3.**

*Esquema metodológico de la investigación*



*Nota.* Esquema metodológico de la investigación

La etapa 1 del esquema metodológico pretende aplicar una entrevista semiestructurada al gerente general de la cooperativa con el objetivo de conocer las características del proceso de otorgamiento de microcréditos y sus particularidades, de forma tal que se puedan conocer los retos que posee en la entidad, lo que permitirá incorporarlas en el perfeccionamiento del manual de procesos.

En la etapa 2 se construye un cuestionario para recopilar información sobre la percepción del personal de negocios y socios en relación con el proceso de otorgamiento de microcréditos. Según Babbie (2020), los cuestionarios fueron esenciales para estructurar la información de manera sistemática y obtener resultados confiables y comparables.

El cuestionario fue creado especialmente para este estudio, considerando los propósitos del trabajo y las particularidades del sistema de microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Ambato Limitada. Este diseño único asegura que los interrogantes se correspondan con las demandas de información del análisis. Asimismo, se ha llevado a cabo una evaluación

de confiabilidad para asegurar que las respuestas obtenidas sean consistentes y válidas. Esta evaluación confirma que el instrumento mide de forma efectiva lo que pretende y que los resultados pueden repetirse en investigaciones futuras.

Las temáticas que aborda el cuestionario están relacionadas con:

- Requisitos exigidos para acceder a un microcrédito: Se evaluó el conocimiento de los socios sobre los criterios de elegibilidad y su percepción sobre la accesibilidad del crédito.
- Tiempo de respuesta y aprobación: Se analizó la eficiencia del proceso desde la solicitud hasta el desembolso del crédito.
- Condiciones financieras del crédito: Se recopiló información sobre tasas de interés, plazos de pago y montos otorgados.
- Nivel de satisfacción del socio: Se midió la percepción de los beneficiarios respecto al trato recibido y la claridad en la información proporcionada por la cooperativa.
- Impacto del crédito en la actividad económica del beneficiario: Se identificaron los efectos del financiamiento en el crecimiento y estabilidad del negocio del solicitante.

Este enfoque metodológico permite realizar un diagnóstico preciso sobre cómo funciona el sistema de microcréditos en la cooperativa, poniendo énfasis en el proceso de concesión. Se utilizó un cuestionario elaborado para analizar este procedimiento, lo que ayudó a determinar las fases más importantes para su desarrollo y las áreas que necesitan mejoras. Los hallazgos servirán para mejorar el acceso a los microcréditos, garantizando un proceso más eficiente y accesible para los integrantes de la cooperativa.

### **2.3. Validación del Instrumento**

El instrumento fue evaluado con la ayuda de cinco especialistas que tienen una amplia experiencia en microfinanzas y gestión cooperativa. La decisión de elegir a estos expertos se basó en su fuerte formación académica, así como su experiencia laboral en el sector cooperativo y su implicación en el diseño, ejecución y análisis de productos financieros, sobre todo en lo que respecta a microcréditos. Estas cualificaciones les proporcionan las habilidades necesarias para evaluar la relevancia, claridad y consistencia de las preguntas del cuestionario, lo que asegura que se alineen con los objetivos del estudio.

La selección de estos expertos, en lugar de otros, se debe a su conexión cercana con el sector cooperativo, evidente en su trabajo en auditorías internas, en procesos de fortalecimiento institucional, en capacitaciones especializadas y en asesorías técnicas. Esta experiencia práctica, junto con un enfoque académico riguroso, los distingue de otros posibles validadores, ya que les permite emitir juicios informados sobre la validez del contenido del instrumento. Esta validación garantizó que el cuestionario midiera de manera adecuada los aspectos clave del procedimiento de otorgamiento de microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Limitada. Como se detalla en tabla 2:

**Tabla 2.**

*Expertos en microfinanzas y administración cooperativa*

<b>Experto</b>	<b>Nivel de educación</b>	<b>Cargo actual</b>
Ing. Santos Chango	MBA. Gestión de Negocios	Gerente COAC Ambato Limitada
Ing. Erika Chango	Mgs. Administración de empresas	Jefa de Operaciones de COAC Ambato Limitada
Ing. José Toalombo	MBA. Gestión de Negocios	Analista de Créditos Corporativo de COAC

		Ambato Limitada
Ing. Henry Guerrero	Mgs. Gestión Financiera	Coordinado de Crédito de COAC Ambato Limitada
Ing. Zoila Masaquiza	Mgs. Gestión Financiera	Auditoría Interna de COAC Ambato Limitada

**Nota:** Información proporcionada por la COAC Ambato

El instrumento fue validado a través de la revisión de cinco expertos en microfinanzas y administración cooperativa. Se validaron tanto el cuestionario dirigido a al personal de negocios como el cuestionario dirigido a los socios, asegurando que las preguntas fueran claras, pertinentes y coherentes con los objetivos del estudio. Esta validación garantizó que ambos cuestionarios midieran de manera adecuada los aspectos clave del procedimiento de otorgamiento de microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Limitada como se muestra en la tabla 3.

**Tabla 3.**

*Validación del instrumento en microfinanzas y administración cooperativa*

% de Conocimiento	Nivel de educación	Cargo actual
0.85	MBA. Gestión de Negocios	Gerente COAC Ambato Limitada
0.94	Mgs. Administración de empresas	Jefa de Operaciones de COAC Ambato Limitada
0.87	MBA. Gestión de Negocios	Analista de Créditos Corporativo de COAC Ambato Limitada
0.94	Mgs. Gestión Financiera	Coordinado de Crédito de COAC Ambato Limitada
0.84	Mgs. Gestión Financiera	Auditoría Interna de COAC Ambato Limitada

**Nota:** Información proporcionada por la COAC Ambato

Por otra parte, para identificar la confiabilidad del cuestionario, se utilizó el software estadístico SPSS, validando el constructo (alfa de Cronbach) de cada variable, tomando como referencia la escala propuesta por Chávez (2021), donde menciona que si el cálculo es menor a 0.7, la confiabilidad es débil; si está entre 0.7 y 0.8, es aceptable; y si es mayor a 0.9, se considera excelente. Bajo este antecedente se presenta un alfa de Cronbach del 0.916 con una validez excelente para el instrumento cuestionario a aplicarse a la población en estudio (**Ver anexo 1**).

**Población:** La población está relacionada con un grupo de personas o factores completos con características probadas (Westre Rich, 2019). En este caso, el estudio incluirá 2065 personas entre ellos está el personal de negocios y los socios de la cooperativa que a continuación se presenta en la tabla 4:

**Tabla 4.**

*Población de estudio*

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente General	1
Personal del departamento de Crédito	16
<b>Total</b>	<b>17</b>

**Nota:** Población objetivo de estudio

**Muestra:** Según Hernández et al. (2019), permite obtener información sin necesidad de analizar a toda la población, facilitando el proceso de investigación. Dado que la población es pequeña se procede a trabajar con toda la población sin la necesidad de realizar calculo alguno.

## 2.4. Análisis de resultados

### **Entrevista al Gerente general de la cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.**

El microcrédito se ha transformado en una opción importante para muchas personas que desean comenzar o mejorar sus emprendimientos, sobre todo en áreas rurales. En este contexto, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Limitada, ofrece apoyo financiero a sus socios tanto del sector rural o urbano. Sin embargo, en el transcurso de esta investigación, se observó una situación preocupante, pues en la actualidad, la cooperativa no tiene un proceso claro para la entrega de microcréditos. Esto se sustenta al realizar una entrevista con el gerente general (**Ver anexo 2**), donde se pudo identificar que existe otorgación de préstamos, basados en procedimientos generales. Esto, ha causado retrasos, inconsistencias y un mayor riesgo de incumplimiento en los pagos por parte de sus socios.

Por todas estas razones, y para comprender mejor esta situación, se presentan a continuación los resultados de la entrevista, que evidencian las principales debilidades en el proceso actual de concesión de microcréditos:

#### **Tabla 5.**

*Análisis de la entrevista aplicada al gerente general*

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
1. ¿Cuáles son los principales requisitos que debe cumplir un solicitante para acceder a un microcrédito?	Actualmente, la cooperativa no cuenta con un procedimiento estandarizado para revisar las solicitudes de microcrédito. Sin embargo, entre los requisitos que habitualmente se suelen comprobar se encuentran la presentación de una identificación válida, comprobante de ingresos o documentos que acrediten la actividad económica del solicitante, así como referencias personales o empresariales.

- Además, sería recomendable evaluar el historial crediticio del socio, tanto dentro de la cooperativa de crédito como con otras instituciones financieras, para determinar el nivel de su endeudamiento.
- Actualmente no existe un procedimiento documentado formalmente, cada solicitud se procesa individualmente, lo que puede generar retrasos e inconsistencias en la evaluación.
- Actualmente, la evaluación de la solvencia del solicitante es subjetiva, basada en la percepción del oficial de crédito, sin una metodología estructurada.
- Actualmente, la cooperativa no cuenta con una política claramente definida sobre las garantías requeridas para la aprobación de microcréditos, lo que puede incrementar el riesgo de impago.
- Como no existe un procedimiento estandarizado para la asignación de montos y plazos, esta decisión a menudo depende de la evaluación individual del oficial de crédito, lo que puede generar inconsistencias en las políticas de financiamiento.
- Actualmente no existe un proceso estructurado, el tiempo necesario para revisar y aprobar los microcréditos puede variar mucho según la disponibilidad del personal y la carga de trabajo, y puede ir desde unos pocos días hasta varias semanas.
- En la actualidad, la prevención de impagos se
2. ¿Cuáles son las etapas del proceso de otorgamiento de un microcrédito, desde la solicitud hasta la aprobación?
  3. ¿Qué criterios utiliza la cooperativa para evaluar la solvencia y capacidad de pago del solicitante?
  4. ¿Qué tipo de garantías se exigen para la aprobación de un microcrédito?
  5. ¿Cómo se determina el monto y el plazo del microcrédito otorgado?
  6. ¿Cuánto tiempo, en promedio, toma el proceso de análisis y aprobación de un microcrédito?
  7. ¿Qué estrategias utiliza la cooperativa

- para minimizar el riesgo de morosidad en los microcréditos?
8. ¿Qué mecanismos de seguimiento se aplican para garantizar el correcto uso y pago del microcrédito?
9. ¿Qué normativas internas y externas regulan el otorgamiento de microcréditos en la cooperativa?
10. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la cooperativa en la concesión de microcréditos y qué mejoras considera necesarias?
- gestiona de forma reactiva, es decir, se toman medidas cuando ya se ha producido un impago, sin estrategias claras de prevención.
- En la actualidad, el seguimiento de los microcréditos concedidos es informal y depende en gran medida de la iniciativa de cada agente. Actualmente, la cooperativa no cuenta con una normativa interna específica para el otorgamiento de microcréditos, lo que genera un vacío en materia de control y regulación interna. A nivel externo, el otorgamiento de microcréditos está regulado por la Superintendencia de la Economía Nacional y Solidaria (SEPS), que fija reglas generales para el sector cooperativo.
- El mayor desafío para la cooperativa en la concesión de microcréditos es la falta de un procedimiento estructurado que regule la evaluación y concesión de estos préstamos. Esto genera discrepancias en los préstamos, aumenta el riesgo de impago y dificulta la planificación financiera de la cooperativa.

---

**Nota:** Información proporcionada al aplicar el cuestionario al gerente general.

## **2.5. Cuestionario aplicado a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato**

### **Ltada.**

Las personas que trabajan en el departamento de crédito de una cooperativa tienen un conocimiento directo sobre las ventajas y desventajas del procedimiento de concesión de microcréditos. Por esta razón, sus perspectivas son importantes para entender la gestión actual de este servicio. En este contexto, se realizó un cuestionario al personal del área de crédito de

**Análisis:** El análisis revela que un 63% de las personas encuestadas creen que la cooperativa carece de las herramientas tecnológicas necesarias para manejar microcréditos, lo que sugiere una posible ineficiencia en los sistemas empleados. Por otro lado, solo un 38% de los participantes considera que las herramientas tecnológicas disponibles son adecuadas, lo que implica que, a pesar de tener recursos tecnológicos, estos pueden no ser suficientes o no se están utilizando de manera óptima para mejorar la gestión de microcréditos. Estos hallazgos subrayan la importancia de evaluar y realizar inversiones en tecnologías más efectivas y modernas, con el fin de acelerar los procesos, disminuir los tiempos de respuesta y elevar la calidad del servicio en la concesión de microcréditos.

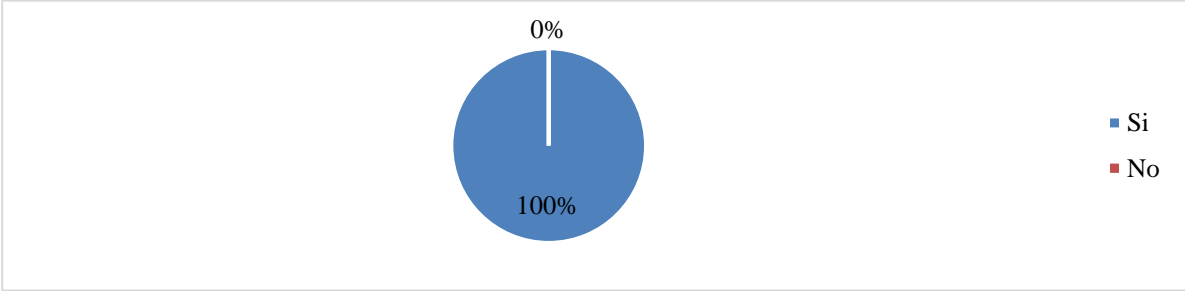
**Pregunta 8. ¿Considera que mejorar el proceso de evaluación y otorgamiento de microcréditos agilizaría y mejoraría la eficiencia en la cooperativa?**

**Tabla 13.**  
*Mejorar el proceso de evaluación*

Categoría	Número	%
Si	16	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	16	100%

**Nota:** Información obtenida a través del cuestionario aplicado a la población de estudio

**Gráfico 11.**  
*Mejorar el proceso de evaluación*



**Nota:** Información obtenida a través del cuestionario aplicado a la población de estudio

**Análisis:** Según la Tabla y Gráfica todos los encuestados están de acuerdo en mejorar el proceso de evaluación y otorgamiento de microcréditos, dado que el 100% opina que mejorar el sistema de evaluación y entrega de microcréditos haría más rápido y eficiente al trabajo de

Este problema se agrava aún más por la falta de análisis de capacidad de pago de los socios, debido a que muchas decisiones son tomadas de forma empírica. Según Billah (2022), menciona que la ausencia de procedimientos internos provoca desigualdad en el acceso al crédito y aumenta la posibilidad de que los fondos prestados no sean recuperados. Igualmente, Figueredo et al. (2023) advierten que cuando cada asesor actúa de forma independiente, ocurren inconsistencias al momento de recuperar el crédito. De manera similar, Kassim & Rahman (2018) indican, que tomar decisiones basadas en intuiciones o percepciones puede resultar en errores que dejan fuera a socios con capacidad real de pago.

La entrevista también mostró que no hay criterios definidos en relación a las condiciones como: requisitos, plazos y frecuencias de los microcréditos, lo que produce inseguridad tanto en los empleados como en los socios. Esta falta de directrices, como señalan Mamun et al. (2020), puede causar disputas cuando los créditos no son pagados, impactando la sostenibilidad financiera de la entidad.

Los resultados de la entrevista coinciden con los resultados del cuestionario aplicado al personal del área de créditos, debido a que muestra una visión común sobre las debilidades de los procedimientos. Un 63% de los encuestados indicó tener un conocimiento general sobre el procedimiento para otorgar microcréditos, sugiriendo así una comprensión limitada del proceso. Cárcamo & López (2021) sostienen que la falta de formación limita la capacidad del personal para tomar decisiones correctas, afectando la calidad del servicio. Por otro lado, un 94% de los participantes considera que el proceso actual no es eficiente, lo que indica la falta de estandarización y protocolos claros. Esta situación ya fue observada por Rocha y Samaniego (2020) en cooperativas similares, donde los tiempos de respuesta son lentos y la satisfacción de los socios se ve afectada.

Un tema que genera inquietud es que el 81% del personal indica que encuentran problemas al gestionar microcréditos, lo cual podría deberse a la falta de procedimientos claros. Calderón (2022) señala que, sin una organización interna adecuada, se generan inconsistencias y aumentan los riesgos operativos. Por otro lado, el 100% del personal está convencido de que optimizar el procedimiento de evaluación y concesión de microcréditos aumentaría la eficacia de la cooperativa, lo que muestra la necesidad de realizar cambios. En otras palabras, el personal del área de crédito está de acuerdo en que es urgente establecer un procedimiento formal que regule la entrega de microcréditos. Según Uddin et al. (2024) señalan que un sistema bien organizado de evaluación y supervisión disminuye riesgos y refuerza la confianza en la institución. Además, López y Chancusig (2023) señalan que los procedimientos formales permiten una atención más clara y ayudan a disminuir errores en las operaciones.

La aplicación de los instrumentos (entrevista y encuestas) permitió identificar problemas y limitaciones en el proceso de microcréditos en la cooperativa objeto de estudio, los que serán la base para la propuesta de procedimiento que se presenta en el capítulo tercero de esta investigación. Entre ellos resaltan:

1. Inexistencia de procedimientos para el otorgamiento, seguimiento y control de los microcréditos.
2. La evaluación de la solvencia del solicitante es subjetiva.
3. No se dispone de una política claramente definida sobre las garantías requeridas para la aprobación de microcréditos.
4. La prevención de impagos se gestiona de forma reactiva.
5. Escaso dominio por parte de los empleados del proceso de microcréditos.

transparente. Asimismo, debe asegurar el cumplimiento de las normativas establecidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, así como por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, garantizando una gestión alineada con los principios del sector financiero popular y solidario. La implementación de un procedimiento formal no solo fortalece la operatividad institucional, sino que también mejora la atención al socio y reduce los riesgos crediticios.

### **3. Objetivos**

- Identificar y organizar los procesos clave relacionados con la evaluación, aprobación, desembolso y control de microcréditos.
- Establecer un procedimiento formal que permita a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Limitada gestionar de manera eficiente y transparente el otorgamiento de microcréditos.
- Crear políticas claras y procedimientos operativos comprensibles que orienten al equipo de crédito en la toma de decisiones.

### **4. Base legal**

- Código Orgánico Monetario y Financiero
- Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento.
- Resolución No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018- 0279
- Estatuto social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Limitado.
- Código de Ética de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Limitado.
- Manual de cargos y perfiles de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Limitado.

## 5. Alcance

El presente procedimiento aplica exclusivamente a todas las actividades relacionadas con el otorgamiento de microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Limitada, Agencia Matriz. Abarca desde la prospección, recepción de la solicitud de crédito del socio, análisis, aprobación y desembolso de crédito. Incluye la revisión de procesos que involucran a distintas secciones de la cooperativa, especialmente aquellas áreas que interactúan directa o indirectamente con la gestión crediticia. Las disposiciones establecidas en este manual son de cumplimiento obligatorio para todo el personal que participe en cualquiera de las etapas del proceso, con el fin de garantizar una ejecución eficiente, coherente y alineada con los objetivos institucionales y las normativas vigentes.

## 6. Mapa de procesos

El mapa de procesos es una representación visual que permite comprender, de forma clara y ordenada, cómo se estructura el funcionamiento interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Limitada en torno a la gestión por procesos. En este contexto, se ilustra el conjunto de actividades necesarias para ofrecer productos y servicios, especialmente microcréditos, que respondan eficazmente a las necesidades de los socios. Este mapa facilita la identificación de responsabilidades, la secuencia de tareas y la interacción entre las distintas áreas involucradas en el proceso crediticio, permitiendo mejorar la coordinación, estandarización y control de las operaciones.

Factores clave para identificar y priorizar los procesos relacionados con microcréditos:

- Impacto en la satisfacción del socio solicitante del crédito.
- Influencia directa en la calidad del servicio financiero ofrecido.
- Contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales.

- Relación con la misión, visión y estrategia de la cooperativa.
- Cumplimiento de requisitos legales y regulatorios vigentes.
- Riesgos asociados al incumplimiento y morosidad.
- Alto nivel de consumo de recursos humanos, tecnológicos y financieros.

A continuación, se presenta el mapa de procesos general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Limitada, con enfoque en la gestión del procedimiento para el otorgamiento de microcréditos.

## 7. Portafolio de procedimientos

El portafolio de procesos es un registro detallado y estructurado de las actividades que conforman el procedimiento de otorgamiento de microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Limitada. Este instrumento permite identificar y clasificar de manera jerárquica cada una de las fases del proceso, facilitando su análisis, control y mejora continua.

La estructura del portafolio se organiza en cuatro niveles:

- Nivel 0: Macroproceso
- Nivel 1: Proceso
- Nivel 2: Subproceso
- Nivel 3: Procedimiento o tarea específica

Cada componente del portafolio incluye los siguientes elementos:

- Código del procedimiento
- Nombre del responsable
- Producto o servicio generado
- Identificación del socio beneficiario (interno o externo)
- Fecha de aprobación y actualización
- Clasificación como proceso crítico, si aplica

Es importante destacar que cada procedimiento está identificado con un código único, como “NG-CR-MSM”, el cual permite una rápida trazabilidad y organización. Este código se compone de siglas que indican el macroproceso (NG), el proceso específico (CR, correspondiente a Créditos), y el subproceso o unidad de trabajo (MSM, que puede interpretarse



## TRABAJO DE TITULACIÓN

como Microcrédito Socio Miembro). Esta codificación es útil para clasificar cada acción dentro del sistema de gestión por procesos y estandarizar la documentación operativa.

Con base en esta estructura, se ha elaborado el portafolio específico del procedimiento para el otorgamiento de microcréditos, abarcando desde la promoción del servicio hasta el seguimiento y recuperación. Este portafolio se gestionará inicialmente en hojas de cálculo tipo Excel, hasta que la cooperativa implemente un sistema automatizado que facilite su control.



La Universidad para todos

**PORTAFOLIO DE PROCEDIMIENTOS**

MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO / TAREA	CÓDIGO	RESPONSABLE	PRODUCTO Y/O SERVICIO	DESCRIPCIÓN SOCIO INTERNO / EXTERNO	PROCESO CRÍTICO		
<b>PRODUCTIVOS</b>	<b>MICROCRÉDITO</b>	<b>PROMOCIÓN</b>	Buscar socios nuevos y antiguos	NG-CR-MSM 1	Asesor de Crédito	Base de datos socios	Interno			
			Promocionar producto financiero	NG-CR-MSM 2	Asesor de Crédito	Publicidad	Interno			
			Entregar características del crédito	NG-CR-MSM 3	Asesor de Crédito	Hoja de requisitos	Externo			
			Entregar requisitos del crédito	NG-CR-MSM 4	Asesor de Crédito	Hoja de requisitos	Externo			
				<b>ANÁLISIS</b>	Receptar requisitos	NG-CR-MSM 5	Asesor de Crédito	File de documentos	Interno	X
					Evaluar calidad de requisitos	NG-CR-MSM 6	Asesor de Crédito	File de documentos	Interno	X
					Evaluar buró de crédito	MA-CR-MSM 7	Asesor de Crédito	Reporte de buró	Interno	X
					Evaluar causas judiciales	MA-CR-MSM 8	Asesor de Crédito	Reportes judiciales	Interno	X
					Llenar formulario de solicitud	MA-CR-MSM 9	Asesor de Crédito	Formulario	Interno	X
					Llenar formulario nivel de ventas	MA-CR-MSM 10	Asesor de Crédito	Formulario ventas	Interno	X
					Levantar información in situ	MA-CR-MSM 11	Asesor de Crédito	Formulario inspección	Interno	X
					Llenar análisis de crédito 5C's	MA-CR-MSM 12	Asesor de Crédito	Formulario 5C's	Interno	X

	Llenar aprobación de crédito	MA-CR-MSM 13	Asesor de Crédito	Formulario aprobación	Interno	X
	Llenar seguro de desgravamen	MA-CR-MSM 14	Asesor de Crédito	Formulario seguro	Interno	
	Firmar documentos	MA-CR-MSM 15	Asesor de Crédito	File de documentos	Interno	X
	Aprobación de crédito	MA-CR-MSM 16	Comité de Crédito	Acta de Comité	Externo	X
ENTREGA	Crear crédito en sistema	MA-CR-MSM 17	Asesor de Crédito	Sistema SM	Externo	X
	Liquidar crédito	MA-CR-MSM 18	Asesor de Crédito	Sistema SM	Externo	X
	Armar carpeta	MA-CR-MSM 19	Asesor de Crédito	File de documentos	Interno	
	Seguimiento de cuotas	MA-CR-MSM 20	Asesor de Crédito	Lista de recuperaciones	Interno	
	Elaborar notificaciones	MA-CR-MSM 21	Asesor de Crédito	Notificación escrita	Interno	X
	Entregar notificaciones	MA-CR-MSM 22	Asesor de Crédito	Notificación escrita	Interno	X
SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN	Registrar costo notificación	MA-CR-MSM 23	Asesor de Crédito	Sistema cobranza SM	Interno	X
	Registrar estado recuperación	MA-CR-MSM 24	Asesor de Crédito	Lista de recuperaciones	Interno	
	Analizar resultados mensuales	MA-CR-MSM 25	Asesor de Crédito	Estado colocación	Interno	
	Mejoras al proceso crediticio	MA-CR-MSM 26	Asesor de Crédito	Notas de mejora	Interno	

## 8. Procedimiento para el otorgamiento de microcréditos

El procedimiento para el otorgamiento de microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. es un componente esencial para facilitar el acceso de los socios a recursos financieros destinados a cubrir necesidades personales o impulsar actividades productivas. Este procedimiento ha sido diseñado para establecer una secuencia clara y eficiente que abarque desde la solicitud inicial hasta el desembolso del crédito, garantizando transparencia, orden y cumplimiento normativo.

El propósito principal es asegurar que cada etapa de; recepción de documentos, análisis de requisitos, evaluación crediticia, aprobación, desembolso se desarrolle de manera técnica y sistematizada, cumpliendo con las políticas internas de la cooperativa y la normativa emitida por los entes reguladores, como la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

El procedimiento contempla la participación activa del personal de crédito en la validación de información, calificación del solicitante, verificación de garantías y formalización del crédito. Todo el proceso se apoya en recursos humanos capacitados, equipos tecnológicos y bases de datos institucionales que permiten un control eficiente.

Los responsables de ejecutar este procedimiento es el personal del área de crédito, quienes deben velar por el cumplimiento de cada fase con base en los criterios establecidos por la cooperativa, asegurando así un servicio ágil, confiable y centrado en las necesidades del socio.

	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” Limitada	Código: NG-PRO-1.0		
	Proceso Nivel 0: Créditos	Fecha de Elaboración: 26 de marzo del 2025		
	Proceso Nivel 1: Gestión de Crédito	Fecha de Aprobación:		
	Proceso Nivel 2: Recepción de documentos para el crédito de nuevas operaciones, renovaciones y reestructuras, calificación y aprobación del crédito, constitución de garantías y desembolso del préstamo			
<p><b>Objetivo:</b> Implementar un procedimiento eficiente para el otorgamiento de microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., enfocado en la recepción, análisis, aprobación y desembolso de los préstamos, así como en la constitución de garantías, con el propósito de brindar un servicio ágil, claro y confiable a los socios.</p> <p><b>Alcance:</b> Este procedimiento abarca desde la recepción de los documentos por parte del solicitante hasta el desembolso final del microcrédito, incluyendo la evaluación de la capacidad de pago, la revisión de garantías y la aprobación correspondiente. Todo el proceso se ejecuta con la participación directa de los socios como solicitantes, el personal asignado por la cooperativa y el uso de recursos tecnológicos, respaldados por sistemas de información que aseguren el registro y seguimiento adecuado de cada caso.</p>				
<b>Proveedores</b>	<b>Insumos</b>	<b>Etapas del Proceso</b>	<b>Resultados</b>	<b>Clientes</b>
Socio	Solicitud de Crédito	1.- Recepción de documentos para el Crédito	Desembolso de fondos de un Crédito	Socios y clientes
	Garantías	2.- Calificación y aprobación de la solicitud		
	Score crediticio	3.- Constitución de garantías		
		4.- Desembolso de Crédito		
<p><b>Responsables:</b> Los responsables de llevar a cabo este proceso son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal humano encargado de llevar a cabo cada etapa del proceso, incluyendo la recepción de documentos, la calificación y aprobación de las solicitudes, la constitución de garantías y el desembolso de los préstamos</li> </ul>				
<p><b>Recursos:</b> Humanos – Personal del área de microcréditos Equipos de Cómputo</p>				
<p><b>Sistema:</b> Bases de datos</p>				

<p>COOPERATIVA AMBATO AHORROS - INVERSIONES - CRÉDITOS</p>	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” Limitada	Código: NG-PRO-1.0
	Proceso Nivel 0: Créditos	Fecha de Elaboración: 08 de marzo, 2022
	Proceso Nivel 1: Gestión de Crédito	
	Proceso Nivel 2: Recepción de documentos para el crédito de nuevas operaciones, novaciones y reestructuras, calificación y aprobación del crédito, constitución de garantías y desembolso del préstamo	Fecha de Aprobación: 17 de marzo, 2022

Narrativa del Flujo			
N°	Actividad	Instrucción Aclaratoria	Responsable
1	Solicitud de información	El socio o cliente se acerca a solicitar información sobre los microcréditos disponibles.	Analista de Crédito
2	Entrega de requisitos	Se indican los requisitos documentales y condiciones generales del producto financiero.	Asistente de Crédito
3	Consulta en score crediticio	Se verifica el historial crediticio del solicitante y su cónyuge (si aplica) para evaluar su capacidad de pago.	Asistente de Crédito
4	Confirmación de condiciones y entrega de formularios	Si cumple con el perfil, se le entregan los formularios correspondientes y se le explican las garantías requeridas.	Asistente de Crédito
5	Recepción de documentos y verificación de garantía	Se revisa la documentación presentada. Si la garantía es hipotecaria, se solicita avalúo, escrituras y certificado de desgravamen.	Analista de Crédito
6	Notificación del monto máximo de crédito	En caso de que la garantía no cubra el monto solicitado, se comunica al socio el valor máximo aprobado.	Analista de Crédito
7	Envío de documentación al asesor legal	Se remite la documentación al asesor legal para verificar la factibilidad de constituir la garantía.	Analista de Crédito
8	Revisión legal de la garantía	El asesor legal analiza la viabilidad de la hipoteca y emite un informe respectivo.	Analista de Crédito
9	Verificación de referencias	Se validan referencias personales, laborales y familiares del solicitante y garantes, y se generan respaldos en formato PDF.	Analista de Crédito
10	Solicitud de depósito de encaje	Se solicita el depósito del encaje como requisito previo a la aprobación final del crédito.	Analista de Crédito
11	Elaboración del expediente de crédito	Se analiza la información, se determina la capacidad de pago y se arma el expediente con todos los documentos firmados.	Analista de Crédito
12	Presentación del expediente al comité	Se presenta el expediente ante el comité de crédito para su revisión y resolución.	Analista de Crédito
13	Resolución de solicitud de crédito	El comité delibera y toma la decisión sobre la aprobación o rechazo del crédito.	Analista de Crédito

14	Comunicación de aprobación	Se informa al socio o cliente sobre la aprobación del crédito.	Asesor de Crédito
15	Liquidación del crédito	Se suscriben los documentos correspondientes y se desembolsan los fondos.	Asesor de Crédito
16	Archivo de expediente aprobado	Se archiva el expediente aprobado con todos los respaldos en el área correspondiente.	Asesor de Crédito
17	Comunicación de rechazo del crédito	Si el crédito no es aprobado, se comunica la decisión al socio o cliente.	Asesor de Crédito
18	Archivo de expediente negado	Se archiva el expediente con todos los documentos relacionados a la solicitud rechazada.	Asesor de Crédito

## 9. Políticas de administración de procedimientos

Para asegurar la correcta implementación y control del procedimiento para el otorgamiento de microcréditos, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Limitada establece las siguientes políticas de administración de procedimientos:

El Encargado es el Jefe del área de créditos, quien será responsable de registrar los procesos relacionados con el otorgamiento de microcréditos y, en coordinación con los responsables del área de crédito, deberá capacitar al personal involucrado sobre los lineamientos establecidos.

El Consejo de Administración validará las políticas institucionales en materia crediticia, mientras que el Administrador de Riesgo podrá aprobar modificaciones a los procedimientos internos cuando estas busquen optimizar alguna fase del proceso de microcrédito.

Toda la documentación aprobada por el Consejo de Administración deberá ser custodiada por el Jefe del área de créditos, quien garantizará que las versiones actualizadas del procedimiento permanezcan centralizadas y disponibles para su consulta.

Los documentos generados dentro del proceso de microcrédito deberán estar codificados de acuerdo con el sistema de clasificación definido en este procedimiento y respetar los formatos institucionales establecidos.



## TRABAJO DE TITULACIÓN

Cada área involucrada en el proceso de microcrédito tiene la responsabilidad de proporcionar al jefe del área de créditos, información clara, precisa y oportuna sobre las actividades que realiza, con el fin de facilitar la elaboración y mejora continua de la documentación. Todos los documentos asociados al procedimiento son confidenciales y su uso es obligatorio por parte del personal involucrado en la gestión y otorgamiento de microcréditos.



La Universidad para todos



## CONCLUSIONES

Se llevó a cabo un análisis institucional que incluyó entrevistas con miembros del equipo directivo y encuestas en el área de créditos. Este estudio mostró notables fallas en la planificación, implementación y control del proceso para otorgar microcréditos. Las principales debilidades encontradas son la falta de un procedimiento estandarizado, el caso de uso de herramientas técnicas para evaluar riesgos y la ausencia de mecanismos de seguimiento después de la entrega de créditos. Estos problemas han resultado en un aumento de la morosidad, una distribución ineficiente del crédito y la confianza de los socios.

Para abordar esta situación, se desarrolló una propuesta de procedimiento técnico organizado que se divide en pasos claros y secuenciales, desde la recepción de las solicitudes hasta el seguimiento después de la entrega del préstamo. Este procedimiento incluye criterios objetivos para la evaluación financiera, análisis de la capacidad de pago y herramientas de control que se ajustan a las normativas actuales del sector cooperativo y a las características operativas de la institución.

La evaluación de la propuesta se realizó mediante simulaciones operativas en el contexto real de la cooperativa, lo que permitió notar mejoras significativas en la eficiencia del proceso, como una reducción en el tiempo de aprobación, una mayor precisión en la calificación de las solicitudes y una disminución del riesgo crediticio. También se utilizaron matrices comparativas antes y después de la simulación, que mostraron mejoras en los indicadores principales del área de crédito.

Para llevar a cabo esta implementación, se necesitarán: capacitación del personal de créditos, actualización de los sistemas informáticos para registrar y analizar datos, creación de formatos estandarizados para cada etapa del proceso y la designación de un equipo interno de

seguimiento. Estos recursos son factibles dentro de la estructura actual de la cooperativa, aunque implican una inversión inicial moderada en recursos humanos y tecnología.

Quienes se beneficiarán directamente de este procedimiento son los socios que soliciten microcréditos, ya que tendrán acceso a un proceso más rápido, justo y transparente. Como beneficiarios indirectos, se incluye al personal de la cooperativa, que contará con directrices claras para su trabajo, y a la institución en general, que fortalecerá una cultura organizacional más técnica, efectiva y orientada a resultados, la adopción del procedimiento ayudará a mejorar la sostenibilidad financiera, aumentar la confianza institucional y potenciar el impacto social de la cooperativa en la comunidad.

## RECOMENDACIONES

Implementar el procedimiento presentado en esta investigación y hacerlo parte del reglamento interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Limitada. Para alcanzar esto, se recomienda utilizar manuales operativos, capacitaciones regulares y herramientas digitales que faciliten su implementación. Esta acción permitirá uniformar el proceso de otorgamiento de microcréditos, mejorar la eficiencia administrativa y ofrecer mayor seguridad a los socios que solicitan créditos.

Crear programas de formación continua para el personal del departamento de créditos, con un enfoque en la evaluación financiera, gestión de riesgos, normativas cooperativas y uso de herramientas digitales. Esta formación especializada ayudará a mejorar la calidad de las decisiones técnicas y disminuirá la subjetividad en el proceso de concesión, lo que resultará en una notable mejora en la calidad del servicio y en la sostenibilidad del portafolio.

Fomentar la implementación del procedimiento en otras cooperativas con características afines y fomentar estudios futuros que examinen el impacto socioeconómico de los microcréditos en los beneficiarios. También se sugiere investigar la integración de tecnologías financieras (fintech) al modelo propuesto, para optimizar aún más el proceso y ampliar su uso en diferentes contextos del sector solidario.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Al Mamun, A., Rashid, M., & Miah, S. (2020). Performance evaluation of microcredit in the agriculture sector: A case study on private commercial banks in Bangladesh. *Revista internacional de investigación interdisciplinaria Universe UIJIR: International Journal of Innovative Research*, 1(4), 98–110. <https://uijir.com/performance-evaluation-of-microcredit-in-the-agriculture-sector-a-case-study-on-private-commercial-banks-in-bangladesh/>
- Altamirano, G., y Villafuerte, L. (2024). *Control Interno en Entidades Financieras: Un modelo de gestión de riesgo* (1.ª ed.). Know Press.
- Arias, P., y Maliza, S. (2023). El riesgo de liquidez y su incidencia en la concesión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Sumak Samy Ltda. *Revista multidisciplinar de innovación y estudios aplicados Polo del Conocimiento*, 8(1), 22–30. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/5077>
- Banco Central del Ecuador. (25 de agosto del 2022). *Todo lo que no sabías sobre las cooperativas en Ecuador*. <https://www.bce.fin.ec/educacion-financiera/articulos/todo-lo-que-no-sabias-sobre-las-cooperativas-en-ecuador>
- Bermeo, B., y Moreno, P. (2024). Provisiones y riesgos crediticios en cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas*, 8(2), 2-6. <http://www.rperspectivasinvestigativas.org/index.php/multidisciplinaria/article/view/168/632>
- Bermúdez, M., y Manotas, F. (2020). Modelo para la estimación del deterioro por riesgo de crédito. *Revista Suma de Negocios*, 11(25), 5–10. <https://doi.org/10.14349/sumneg/2020.v11.n25.a6>

- Bernal, M., Segura, S., y Oblitas, C. (2020). Diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa Darcell Servicios Integrados S.R.L. en la ciudad de Jaén en el periodo 2020. *Revista Ciencia Latina - Científica Multidisciplinar*, 5(6), 10534–10554. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rem.v5i6.1095](https://doi.org/10.37811/cl_rem.v5i6.1095)
- Billah, M. (2022). Measurement of the impact of micro-credit programs on poverty alleviation in Bangladesh. *Revista IIUC Business Review*, 11(1), 95–112. <https://doi.org/10.3329/iiucbr.v11i1.69013>
- Calderón, Á. (2024, 10 de junio). *Los desafíos del Ecuador para el cambio estructural con inclusión social*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/a6c5ae7d-20ac-4379-9543-9cbb1c7833bf/content>
- Calderón, M. (2022). *Riesgos operativos en microfinanzas y su relación con los procesos internos de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador* [Tesis de maestría, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio UCE.
- Cárcamo, L., y López, M. (2021). Gestión operativa en cooperativas de ahorro y crédito: desafíos en la formación del talento humano. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Cooperativismo*, 5(2), 45–59. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4725708>
- Carvajal, E. (2021). Innovación tecnológica e inclusión financiera. *Revista de Finanzas y Desarrollo*, 6(2), 45–89. <https://rfd.org.ec/docs/2024/Revista%20microfinanzas%2037/Revista%20microfinanzas%2037.pdf>

- Colachagua, S., Yarin, C., y Castillo, M. (2023). Impacto del microcrédito en el crecimiento económico de la región. *Revista Multidisciplinaria del Saber*, 5(1), 20–25.  
<https://doi.org/10.61286/e-rms.v1i.34>
- Constante, M., y Carrera, O. (2023). Auditoría de gestión y su incidencia en el otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los profesores, empleados y trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, 2020. *Revista Digital Publisher*, 8(3), 12-15. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1778>
- Coto, J. (2021). Factores determinantes de la capacitación en cooperativas. *Revista Scielo* 9(2), 8–12. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2310-340X2021000200379](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2021000200379)
- Duarte, D., y Guerrero, R. (2025). Consideraciones teóricas para la reducción de pobreza en Paraguay. *Revista UNIDA Científica*, 9(1), 6-10.  
<https://revistacientifica.unida.edu.py/publicaciones/index.php/cientifica/article/view/144/200>
- Escandón, A. (2023). Evaluación de la eficiencia en instituciones financieras del sector financiero social y solidario ecuatoriano, 2016–2021: Una aplicación de la metodología de Análisis Envolvente de Datos (DEA). *Revista Economía y Política*, 1(38), 10 – 14.  
<https://doi.org/10.25097/rep.n38.2023.03>
- Fernández, S. (2019). Transformación digital y competencia en el sector financiero. *Revista de economía*, 6 (2), 23–34. [https://www.bbvaresearch.com/wp-content/uploads/2019/01/Transformacion-digital-y-competencia-en-el-sector-financiero-vf3\\_edi.pdf](https://www.bbvaresearch.com/wp-content/uploads/2019/01/Transformacion-digital-y-competencia-en-el-sector-financiero-vf3_edi.pdf)

- Fuertes, E. (2021). La educación superior: liderazgo y competitividad en la educación financiera. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 5(20), 3–10.  
<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i20.253>
- Guzmán, C. (2020). Microcréditos, financiamiento alternativo en PYMES mexicanas: Revisión de evidencia reciente. *Revista especializada de ingeniería*, 14(1), 12-18.  
<https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/publicaciones-e-investigacion/article/view/4056/4071>
- Herrera, J., y Jiménez, C. (2024). Análisis del riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Loja. *Revista Dialnet*, 5(2), 10 – 24. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9541040>
- Ilguan, H., y Hernández, P. (2025). *Inclusión financiera, institucionalidad y capital social en América Latina*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio UNACH.
- Inglada, E., y Sastre, M. (2020). Importancia de los microcréditos como instrumento de financiación en el desarrollo social. *Revista científica de Ockham*, 13(2), 89-100.  
<https://revistas.usb.edu.co/index.php/GuillermoOckham/article/view/2264>
- Kassim, S., y Rahman, M. (2018). Handling default risks in microfinance: The case of Bangladesh. *Revista Qualitative Research in Financial Markets*, 10(4), 363–380.  
<https://doi.org/10.1108/QRFM-03-2017-0018>
- León, R. (2021). Análisis financiero: Gestionar los riesgos en las cooperativas de ahorro y crédito segmento 1. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 242–271.  
<https://www.redalyc.org/journal/5768/576868967011/html/>

- Levy, N. (2019). Crédito, inversión y ganancias: Un análisis empírico para la economía mexicana (2000–2014). *Revista Análisis Económico*, 34(87), 2–10.  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-66552019000300125](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-66552019000300125)
- Loor, D., y Veliz, D. (2024). Educación financiera para el desarrollo económico del sector artesanal de madera, Chone, Ecuador. *Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 6(10), 12- 15. [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2739-00392024000100075](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2739-00392024000100075)
- López, A., y Chancusig, D. (2023). La importancia de los procedimientos formales en la gestión de microcréditos en cooperativas del Ecuador. *Revista Científica Gestión Solidaria*, 9(1), 33–41. <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868967011/html/>
- Martínez, M. (2021). Aprendizaje cooperativo y desarrollo de competencias sociales: ejemplos en una clase de lengua inglesa. *Revista Guillermo de Ockham*, 19(1), 15 – 20.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-192X2021000100039](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-192X2021000100039)
- Mayta, A., y Ramos, V. (2024). Análisis bibliométrico de investigaciones en microfinanzas sostenibles. *Revista Podium de Ciencia y Tecnología*, 2(45), 10–13.  
<http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/podium/n45/2588-0969-podium-45-15.pdf>
- Morales, N., y Tepan, V. (2024). Análisis de los riesgos financieros de las grandes empresas cuencanas en el contexto del Covid-19. *Revista Economía y Negocios*, 15(1), 29 – 34.  
<https://revistas.ute.edu.ec/index.php/economia-y-negocios>

- Morejón, A. (2022). Educación financiera, asesoramiento, estudio de preinversión y cultura de ahorro: factores de colocación de microcréditos. *Revista Ciencia Digital*, 6(4), 191–213. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v6i4.2343>
- Ordóñez, M. (2020). El sistema financiero en Ecuador: Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 195–225. <https://redalyc.org/journal/5768/576869215008/html/>
- Palomino, M. (2022). Inteligencia artificial: un mecanismo para frenar la evasión fiscal sin vulnerar los derechos del contribuyente. *Revista Mexicana de Derecho Constitucional*, 3(46), 34 – 40. <https://doi.org/10.22201/ijj.24484881e.2022.46.17053>
- Peñarreta, M., y Chavez, N. (2025). Impacto del capital intelectual en el desempeño financiero de las instituciones microfinancieras de Ecuador. *Revista European Public & Social Innovation Review*, 3(1), 12–20. <https://epsir.net/index.php/epsir/article/view/1588/1423>
- Rocha, J., y Samaniego, R. (2020). Análisis del tiempo de respuesta en la concesión de microcréditos en cooperativas ecuatorianas del sector popular y solidario. *Revista Científica Universidad y Sociedad*, 12(4), 88–94. <https://www.redalyc.org/journal/5885/588561542012/html/>
- Rodríguez, R. (2020). Efecto de variación en las tasas de interés por financiamiento en los resultados de las PYMES de Costa Rica. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 40 – 55. <http://dx.doi.org/10.22458/rna.v11i2.2765>
- Rojas, C. (2022). El microcrédito: Efectos en las microempresas del sector belleza de Bogotá. *Revista Perspectiva Empresarial*, 9(1), 34 – 50. <https://doi.org/10.16967/23898186.770>

- Sierra, Y. (2024). Cooperativas de ahorro y crédito e inclusión financiera. *Revista de Cooperativismo y Desarrollo*, 12(1), 2–12.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2310-340X2024000100005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2024000100005)
- Sierra, Y., y Villacís, A. (2024). Cooperativas de ahorro y crédito e inclusión financiera. *Revista de Cooperativismo y Desarrollo*, 12(1), 40-60.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2310-340X2024000100005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2024000100005)
- Toapanta, G., y Ortiz, W. (2023). Aplicación de la inteligencia artificial para la detección de riesgos financieros: Un estudio de programación computacional. *Revista de estudios cooperativos*, 11(1), 5 –17.  
<https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/Sigma/article/view/3366/2607>
- Uddin, N., Chowdhury, T., y Rahman, M. (2024). Empowerment through microcredit: Evaluating the sustainability and socioeconomic impact of microfinance on SMEs and women's empowerment in Bangladesh. *Revista International Journal of Research and Innovation in Social Science*, 8(3), 25–38.  
<https://rsisinternational.org/journals/ijrsi/articles/empowerment-through-microcredit-evaluating-the-sustainability-and-socioeconomic-impact-of-microfinance-on-smes-and-womens-empowerment-in-bangladesh/>
- Urdaneta, J. (2022). Calidad de servicio de la banca ecuatoriana para el otorgamiento de créditos a las PYMES en la provincia de El Oro. *Revista Perspectivas*, 3(50), 4 – 20.  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332022000200121](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332022000200121)

- Valle, P. (2020). La planificación financiera: Una herramienta clave para el logro de los objetivos empresariales. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 24–50.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300160](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300160)
- Vargas, H. (2021). La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú. *Revista Industrial Data*, 24(2), 99–120.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1810-99932021000200099&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1810-99932021000200099&script=sci_abstract)
- Yucailla, D. (2024). *Impacto de la cartera vencida en la rentabilidad del sistema cooperativo* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCE.